

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FILOZOFSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI

Daniela Gerbac-Bobuš

**Informacijska pismenost osoba s invaliditetom**

Diplomski rad

Mentorica: prof. dr. sc. Sonja Špiranec

Zagreb, 2015.

## Sadržaj

Uvod.....	4
1. Informacijska pismenost.....	6
1.1. Pojam informacijska pismenost.....	6
1.2. Informacijska pismenost i cjeloživotno učenje .....	8
2. Usluge za specijalne grupe korisnika .....	9
2.1. Pojam invaliditeta.....	11
2.2. Pristup korisnicima s invaliditetom.....	12
3. Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom.....	14
3.1. Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne.....	15
3.1.1. Nabava specijalne tehničke opreme.....	16
3.1.2. Izgradnja digitalne zbirke za slijepe i slabovidne.....	17
3.2. Knjižnične usluge za gluhe osobe .....	18
3.2.1. Pojam gluhoće .....	20
3.2.2. Komunikacija s gluhim osobama.....	21
3.2.3. Službe i usluge u knjižnici za gluhe osobe .....	23
3.3. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama .....	24
3.3.1. Pojam osobe s posebnim potrebama.....	25
3.3.2. Građa lagana za čitanje.....	25
3.3.3. Uloga knjižnica.....	26
4. Studenti s invaliditetom .....	27
5. Istraživanje.....	30
5.1. Cilj, uzorak i metodologija.....	30
5.2. Rezultati istraživanja .....	31
5.3. Zaključak istraživanja.....	64
6. Zaključak .....	66

Literatura.....	67
Prilog 1 .....	71
Sažetak .....	80
Summary .....	81
Životopis .....	82

## Uvod

Danas se u svijetu tehnologija i društvo razvijaju nemilosrdnom brzinom i zato znanje dobiva veliki značaj, međutim pregršt informacija koje nam se nude nisu uvijek pouzdane i provjerene i često dovodi do preopterećenja stoga, je izuzetno važno ovladati vještinama pronalaženja, vrednovanja i korištenja raznih informacija.

Navedenim vještinama, koje nazivamo informacijskom pismenošću, danas bi morao ovladati svaki čovjek jer ga one pripremaju za cjeloživotno učenje. Glavna je okosnica cjeloživotnog učenja osposobljenost za pronalaženje i prepoznavanje prave informaciju u moru ponuđenih informacija.

Ulogu u razvoju informacijske pismenosti, među ostalim, imaju knjižničari koji prvenstveno moraju razvijati svoje informacijske vještine kako bi ih mogli uspješno poučavati. Knjižnice su jedne od informacijskih ustanova, koje uz brigu o knjižničnim zbirkama, pružaju mnogobrojne usluge i promiču cjeloživotno obrazovanje.

Danas bi knjižnične zbirke i usluge knjižnice trebale biti dostupne i prilagođene svim korisnicima, pa tako i osobama s invaliditetom. Međutim, osobe s invaliditetom nailaze na brojne poteškoće, općenito u društvu, ali i u knjižnicama te prilikom traženja informacija. Prvenstveno je veliki problem nedostatak educiranog osoblja za rad i pomoć osobama s invaliditetom.

Kako bi se i korisnicima s invaliditetom omogućilo kvalitetno sudjelovanje u životu i radu zajednice, potrebno im je prilagoditi knjižnične zbirke i usluge u obrazovnim institucijama. Cilj i zadatak knjižnica jest omogućiti jednak pristup informacijama svim korisnicima.

Cilj ovog rada je prikaz istraživanja informacijske pismenosti među osobama s invaliditetom. Točnije, okosnica ovog diplomskog rada jest istraživanje informacijske pismenosti studenata s invaliditetom na Sveučilištu Rijeka, ocjena potrebe za informacijskim opismenjavanjem studenata s invaliditetom, ali i ocjena zadovoljstva knjižničnim uslugama za invalidne korisnike Gradske knjižnice Rijeka, odnosno ogranka Zamet, knjižnice specijalizirane za osobe s invaliditetom.

U prvom, teorijskom dijelu rada, objasniti će se pojam informacijske pismenosti te osnovne značajke cjeloživotnog učenja i informacijske pismenosti.

Kako je u radu stavljen naglasak na osobe s invaliditetom, u sljedećim će se poglavljima dati uvid u pojam invalidnosti, navesti sve vrste invalidnih osoba, knjižnične usluge koje im se pružaju te načini prilagođavanja zbirki.

U istraživačkom dijelu rada navest će se ciljevi istraživanja, metoda istraživanja, uzorak i rezultati istraživanja. Cilj je istraživanja procijeniti potrebu za informacijskim opismenjivanjem u knjižnici opremljenoj za invalidne skupine korisnika i informacijsku pismenost studenata s invaliditetom na Sveučilištu u Rijeci.

## **1. Informacijska pismenost**

U današnje vrijeme sve brži tehnološki napredak stvara sve bogatiju informacijsku okolinu, odnosno mnoštvo mogućnosti za pronalaženje informacija. Brzi razvoj i veliki izbor ne znači uvijek pozitivni rezultat, već ponekad dovodi do nesnalaženja.<sup>1</sup> Zato je vrlo važno znati kako pristupiti informaciji.

Temeljna vještina svakog pojedinca za snalaženju u poslu, obrazovanju, ali i interakciji u društvu jest osnovna pismenost. Uz osnovu pismenost, danas čovjek mora posjedovati vještine medijske, informatičke, informacijske ali i digitalne pismenosti. Najvažnija je pismenost u današnje vrijeme informacijska pismenost.<sup>2</sup>

Kako bi pojedinac mogao ovladati tehnologijom koja mu se pruža, svakako mora biti spreman na cjeloživotno učenje. Informacijsko opismenjavanje mora se uvrstiti u formalni proces obrazovanja. Kako bi sam proces informacijskog opismenjavanja bio uspješan, kao prvo treba uočiti njegovu važnost te u čitav proces svakako uključiti tim stručnjaka. U suradnju s knjižničarom moraju se uključiti nastavnici, pedagozi i drugi suradnici.

### **1.1. Pojam informacijska pismenost**

Pojam informacijska pismenost pojavio se pojavom informacijskog društva i informacijskom revolucijom. Najuočljiviji je bio u SAD-u i Australiji. Paul Zurkowski počeo je prvi koristiti izraz informacijska pismenost 1974. g. u Izvješću Nacionalne komisije za knjižnice i informacijsku znanost gdje je isticao kako će pojedinci preživjeti u informacijskom dobu ako budu informacijski pismeni. Prvi put nastala je i veza između informacijske pismenosti i društvenog konteksta, " dok će se kasnije razvijati teorije i modeli informacijske pismenosti vezane uz obrazovanje. "<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Špiranec, Sonja; Mihaela Banek Zorica. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazište. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2008. Str. 15.

<sup>2</sup> Isto. Str. 88.

<sup>3</sup> Isto. Str. 21-22.

Američko knjižničarsko društvo (ALA) <sup>4</sup> 1989. formulira definiciju informacijske pismenosti i navodi da je ona ključna kompetencija za cjeloživotno obrazovanje. Prema dokumentu ALA informacijski pismene osobe su "one koje su naučile kako učiti...jer znaju kako je znanje organizirano, kako pronaći informacije i kako se koristiti njima na svima razumljiv način...to su osobe pripremljene na učenje tijekom cijeloga života".<sup>5</sup>

Navedenoj definiciji brojni autori dodaju još neke karakteristike.

C. Doyle 1992. proširuje ALA-inu definiciju i kaže: "...informacijski pismen pojedinac prepoznaje informacijsku potrebu, uspješno iskazuje pitanja na temelju informacijske potrebe, prepoznaje potencijalne izvore informacija, razvija strategije pretraživanja, pristupa informacijama, vrednuje ih i organizira te se kritički koristi informacijom pri rješavanju problema".<sup>6</sup>

Prema Candyju (2002.) sve definicije informacijske pismenosti sadržavaju osnovne elemente a to su:

- sposobnost učinkovitog traženja informacija
- upućenost pri odabiru i vrednovanju informacija
- lakoća korištenja mnoštva medija
- svijest o problemu pouzdanosti i vjerodostojnosti informacija
- učinkovitost prenošenja informacija drugima.<sup>7</sup>

U Aleksandrijskom proglasu, dokumentu iz 2005. koji je nastao kao plod suradnje UNESCO-a, IFLA-e i NFIL-a (Nacionalni forum za informacijsku pismenost) prihvaćaju se kompetencije informacijske pismenosti, a to su: sposobnost prepoznavanja informacijske potrebe i njeno

---

<sup>4</sup> ALA-American Library Association

<sup>5</sup> Isto.Str. 24.

<sup>6</sup> Isto. Str. 24.

<sup>7</sup> Edupoint : časopis o primjeni informacijskih tehnologija u obrazovanju . Dostupno na: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1.html> [citirano: 2015-01-16 ].

lociranje, vrednovanje i organizacija te korištenje informacija. Aleksandrijski proglas kompetencije uvijek stavlja u društveno-povijesni kontekst.<sup>8</sup>

## **1.2. Informacijska pismenost i cjeloživotno učenje**

Navedena pojmovna određenja pomažu nam da uočimo kako je informacijska pismenost najvažnija kompetencija za cjeloživotno obrazovanje.

Cjeloživotno obrazovanje ostvaruje se tek usvajanjem informacijske pismenosti koja otvara put ka brojnim odgovorima i odabiru prave informacije iz mnoštva dostupnih izvora. Upravo ova činjenica upućuje na međusobnu povezanost informacijske pismenosti, učenja i cjeloživotnog obrazovanja.<sup>9</sup>

Cjeloživotno učenje je pozitivna navika koja se mora steći, uz odobravanje i pozitivan stav prema istome. Važni preduvjeti cjeloživotnog učenja su znatiželja i želja za znanjem, usvajanjem novih znanja i vještina, i promjenom.<sup>10</sup>

Informacijska pismenost je s druge strane, "skup vještina" koje se mogu naučiti, pozitivan stav prema učenju, rad u skupinama i podrška mentora i nastavnika.

Međusobno komponirani koncepti cjeloživotnog učenja i informacijske pismenosti pozitivno djeluju na osobne izbore i mogućnosti, kvalitetu obrazovanja, pronalaženje i zadržavanje radnog mjesta te uspješno sudjelovanje u društvenim okruženjima.<sup>11</sup>

Svaki pojedinac ima pravo aktivno sudjelovati u društvu znanja, imati pristup informacijama i raznim promjenama, pa tako i osobe s invaliditetom što im doprinosi izjednačavanju u društvu, radu, životu uopće i olakšava pristup akademskim sadržajima. Obrazovni sustav ima glavnu ulogu u pripremi za cjeloživotno učenje kompletne populacije pa tako i osobe s invaliditetom, radi uspješnog djelovanja u društvu znanja.

---

<sup>8</sup> Špiranec, Sonja; Mihaela Banek Zorica. Nav.dj., str. 27-28.

<sup>9</sup> Isto. Str. 24.

<sup>10</sup> Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija / Jesus Lau, predsjednik IFLA-ine Sekcije za informacijsku pismenost. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011. Str.26.

<sup>11</sup> Isto. Str. 26.



Cjeloživotno obrazovanje odnosi se na potrebe svih ljudi bez obzira na dob ali i na osobe s invaliditetom, odnosno na sve koji žele unaprijediti svoja znanja i na taj način utjecati na vlastitu budućnost. Razvoj društva, kvaliteta ljudskih resursa, napredak u kulturnom, ekonomskom i društvenom životu potvrđuje nužnu potrebu cjeloživotnog učenja u svim područjima.

Usvajanje znanja, vještina i stavova osobama s invaliditetom omogućit će se da aktivno sudjeluju u izgradnji društva, da sudjeluju u javnom životu koliko im dopuštaju njihove mogućnosti i time znatno umanje marginalizaciju osoba s invaliditetom.

"Čovjek mora trajno učiti kako bi bio u mogućnosti pratiti promjene".<sup>12</sup>

Cjelokupnom društvu pa tako i osobama s invaliditetom neophodno je pružiti jednake mogućnosti u svim oblicima obrazovanja u kojima se i ostvaruje cjeloživotno učenje ( formalno, neformalno i informalno obrazovanje ).

Uz cjeloživotno učenje, informacijska pismenost je polazište za izgradnju kompetencija koje su potrebne za kvalitetno funkcioniranje u informacijskom društvu.<sup>13</sup>

## **2. Usluge za specijalne grupe korisnika**

Knjižnice u procesu cjeloživotnog učenja i informacijskog opismenjivanja zauzimaju važno mjesto jer sadrže razne informacije, obavijesti i znanja. U jedinstvenoj su poziciji jer pružaju pristup i korištenje tehnologije radi jednostavnijeg pristupa informacijama i znanju.<sup>14</sup>

Kako bi knjižnice još uspješnije ostvarile svoju ulogu trebale bi proširivati i produbljivati programe edukacije korisnika i organizirati razne usluge i aktivnosti za sve svoje članove pa tako i za osobe s invaliditetom.

Knjižnične usluge za specijalne grupe korisnika trebala bi pružati svaka knjižnica.

---

<sup>12</sup> Maravić, J. Cjeloživotno učenje // Edupoint – časopis o primjeni informacijskih tehnologija u obrazovanju. Dostupno na: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/5> [citirano: 2015-05-22].

<sup>13</sup> Špiranec, Sonja; Lasić-Lazić, Jadranka. Obrazovna uloga knjižnica: priprema građana za Europu znanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1 ( 2005 ). Dostupno na: [www.hkdrustvo.hr/datoteke/141/.../God.48\(2005\).br...](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/141/.../God.48(2005).br...) [citirano: 2015-05-23].

<sup>14</sup> Isto.

Narodna knjižnica pruža i usluge za specijalne skupine korisnika među koje se ubrajaju korisnici koji ne mogu koristiti redovne knjižnične službe i usluge. Te usluge mogu biti poboljšane uporabom novih tehnologija, programima za sintezu govora, vezama s udaljenim mjestima i *online* katalogima. Postoji i primjer da narodne knjižnice provode biblioterapiju i logobiblioterapiju, tj. programe opismenjivanja i čitanja za osobe s posebnim potrebama.<sup>15</sup>

Narodna knjižnica mora podržavati aktivnosti koje će ljude osposobiti za upotrebu novih tehnologija. Takvim osobama narodna knjižnica mora omogućiti da zadovolje svoje specifične potrebe i pravo na knjigu i knjižnicu.

Bitna je odrednica narodne knjižnice da je namjenjena cjelokupnom pučanstvu, ali kao takva mora svakako raditi na uključivanju osoba s posebnim potrebama, na proširivanju usluga, stvaranju partnerskih odnosa i osiguravanju uvjeta za pristup zgradi i kretanje unutar zgrade. Korisnicima moraju biti dostupna tehnička pomagala, računalna oprema i drugo. Uz sve to, potrebno je osvijestiti i obrazovati knjižnično osoblje za pružanje takvih usluga.<sup>16</sup>

International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA, Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova) kao međunarodna knjižničarska organizacija pomogla je unapređenju spomenutih usluga svojim objavljivanjem smjernica kojima želi educirati, olakšati i usmjeriti knjižničnu djelatnost i usluge za određenu skupinu ljudi.

Dostupne su nam:

- Smjernice za građu laganu za čitanje
- Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe
- Smjernice za knjižnične usluge za bolesničke pacijente, starije osobe i osobe s posebnim potrebama u ustanovama za trajnu skrb i smještaj
- Smjernice za knjižnične usluge za zatvorenike
- Smjernice za knjižnične usluge za osobe s demencijom

---

<sup>15</sup> Indir, Ida. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), 124-132. Dostupno i na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=137975](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=137975) [citirano: 2015-01-22]. Str.127.

<sup>16</sup> Savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (1;2003;Split). Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica: zbornik radova / uredile Tihana Pavičić i Jadranka Slobodanac. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004. Str.24.

- Smjernice za knjižnične službe i usluge za osobe s disleksijom.

## 2.1. Pojam invaliditeta

U Republici Hrvatskoj ne postoji jedinstvena definicija za osobe s invaliditetom. Koriste se različiti termini poput tjelesno i mentalno oštećene osobe (socijalna skrb), djeca i mladež s teškoćama u razvoju, s posebnim obrazovnim potrebama - s teškoćama (obrazovanje), osobe s invaliditetom (mirovinsko osiguranje). Uz sve ovo važno je napomenuti da se pojam invaliditeta bitno razlikuje od bolesti, jer predstavlja stanje, odnosno posljedicu bolesti ili oštećenja.<sup>17</sup>

Osoba s invaliditetom prema Zakonu o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom jest osoba koja ima trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak sposobnosti izvršenja neke fizičke aktivnosti ili psihičke funkcije nastale kao posljedica oštećenja zdravlja.

Hendikep je stanje koje proizlazi iz nekoga trajnog oštećenja ili invaliditeta koji ograničava ili sprečava izvršenje aktivnosti, koja je uobičajena u svijetu pojedinca i označava okolnosti u kojima se, ovisno o dobi, spolu, socijalnim i kulturnim čimbenicima nalazi osoba s invaliditetom.<sup>18</sup>

Prema navedenom Zakonu, osobe s invaliditetom su osobe s oštećenjima vida, sluha, govorno glasovne komunikacije, lokomotornog sustava, središnjeg živčanog sustava, perifernog živčanog sustava, drugih organa i organskih sustava (dišni, cirkulacijski, probavni, endokrini, kože i podkožnog tkiva i urogenitalni), mentalna retardacija, autizam, duševni poremećaji i više vrsta oštećenja.<sup>19</sup>

Pojmovnik stručnih izraza i definicija *Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama* u izdanju Hrvatskog knjižničarskog društva iz 2013. obuhvaća sve pojmove koje obuhvaća i tema s invaliditetom. U pojmovniku se nalazi i pojam "osoba s oštećenjima" i definira se prema

---

<sup>17</sup> Rismondo, Mihovil. Invalidnost i invaliditet: Definiranje, sličnosti i razlike. Dostupno i na: [www.mirovinsko.hr/UserDocsImages/.../072-079.pdf](http://www.mirovinsko.hr/UserDocsImages/.../072-079.pdf) [citirano: 2015-01-22]. Str.73.

<sup>18</sup> Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom. Dostupno na: <http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232633.html> [citirano: 2015-01-22].

<sup>19</sup> Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom. Dostupno na: <http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232633.html> [citirano: 2015-01-22]

preporukama UN-a. "UN klasificira osobe oštećenjima kao one koje imaju fizička, osjetilna ili mentalna oštećenja."<sup>20</sup>

## 2.2. Pristup korisnicima s invaliditetom

Brojne knjižnice nemaju omogućen pristup korisnicima s invaliditetom. Pritom se misli na fizički pristup. Da bi se sve knjižnice učinile pristupačnima, potrebna su velika novčana sredstva, no mnoga se poboljšanja u pristupu mogu učiniti uz male preinake pa onda i uz niske troškove.

Dužnost je svakog knjižničara svim osobama s invaliditetom omogućiti da se osjećaju dobrodošlima u knjižnicu. Okruženje knjižnice trebalo bi biti pristupačno osobama s različitim vrstama invaliditeta, posebice osobama u invalidskim kolicima kojima se mora omogućiti pristup kolicima, zatim slijepim osobama koje se moraju u krugu knjižnice kretati uz pomoć štapa ili psa vodiča.<sup>21</sup> Osobama s oštećenjem sluha trebalo bi omogućiti komunikaciju na njima prilagođen način te osobama sa sniženom sposobnošću pomoći pronaći knjigu ili drugu traženu građu.

Knjižničari moraju biti upoznati s potrebama pojedine invalidnosti i oblicima pristupa knjižničnoj građi invalidnih korisnika. U prostorima knjižnice trebao bi im biti na raspolaganju vodič za pregled i obilazak knjižnične građe. S obzirom na to da neke od tih osoba mogu imati i problema s čitanjem informacija o knjižnici, informacije o pristupu uslugama, građi i programima moraju biti dostupne u alternativnim oblicima koji su im prihvatljivi i razumljivi.<sup>22</sup>

IFLA-in dokument *Pristup knjižnicama s invaliditetom: lista za (samo)procjenu* opširno upućuje na pristup knjižnicama za korisnike s invaliditetom.

Kako bi se zadovoljio fizički pristup knjižnici, treba ispuniti sljedeće uvjete:

---

<sup>20</sup> Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552> [citirano: 2015-02-12].

<sup>21</sup> Irvall, Birgitta. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu / prevela Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Str.5. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/399> [citirano: 2015-03-02].

<sup>22</sup> Irvall, Birgitta. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom : lista za (samo)procjenu / prevela Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. Str.10-11. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/399> [citirano: 2015-03-02].

- dovoljno parkirnih mjesta označenih međunarodnim simbolom za osobe s invaliditetom
- parkiralište blizu ulaza u knjižnicu
- jasne i lako čitljive oznake
- dobro osvijetljen put do ulaza bez prepreka
- prilagođen (ne sklizak i ne pretjerano strm) kosi prilaz i stepenice s rukohvatima
- rukohvati s obje strane kosog prilaza
- ulazna vrata dovoljno široka za prolaz invalidskih kolica
- dobro osvijetljena dizala s tipkama i oznakama na brajici i glasovnim uputama
- police koje je moguće dosegnuti iz invalidskih kolica
- stolovi za čitanje i stolovi za računala različite visine u svim dijelovima knjižnice
- stolice s čvrstim naslonima za ruke
- prolaz između polica s knjigama bez prepreka
- vidljiv i čujan požarni alarm
- toaletni prostor za osobe s invaliditetom
- pomičan pult
- sustav s auditornom induktivnom petljom za osobe s oštećenjima sluha
- dostupna stanica za samorazduživanje građe
- taktilna linija u boji koja vodi do odjela
- dostupnost zvučnih knjiga i druge posebne građe
- odjel sa zvučnim knjigama i ostalom građom za osobe s oštećenjem vida trebao bi imati središnje mjesto u knjižnici
- udoban prostor za sjedenje s dobrom rasvjetom za čitanje
- kazetofon, CD uređaji za reprodukciju, DAISY57 (*Digital Audio Information System*) uređaji za reprodukciju i ostala oprema neophodna za korištenje audiovizualne zbirke

- povećalo, povećalo sa svjetlom, elektronički čitač
- računala s programima za prilagođavanje ekrana i softverom dizajniranim za osobe s poteškoćama pri čitanju i osobe sa sniženim intelektualnim sposobnostima.<sup>23</sup>

### **3. Knjižnične usluge za osobe s invaliditetom**

U sljedećim poglavljima predstaviti će se različiti oblici usluga za osobe s invaliditetom u knjižnicama. Pritom će se pažnja usmjeriti na slijepe i slabovidne osobe, gluhe osobe i osobe s posebnim potrebama. Pružanje knjižničnih usluga za osobe s invaliditetom u knjižnicama uređeno je standardima, smjernicama i zakonima.

Knjižnice pri stvaranju svojih službi i usluga moraju računati na cjelokupno stanovništvo. Naročito trebaju osigurati jednakost u pristupu, odnosno službe moraju biti podjednako dostupne, pri čemu se zapravo misli da nitko ne smije biti u nepovoljnijem položaju.<sup>24</sup>

Dostupnost informacija svakako bi trebala biti u različitim oblicima kako bi osobe s različitim invaliditetom mogle sudjelovati kao postojeći knjižnični korisnici.<sup>25</sup>

Korisnicima koji ne mogu doći u knjižnicu treba omogućiti usluge u njihovim domovima ili ustanovama za njegu, također bi im trebalo omogućiti savjetovanje, osobito osobama s teškoćama pri čitanju.<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> Irvall, Birgitta. Nav.dj., str. 5-8.

<sup>24</sup> Horvat, Aleksandra. Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica.// Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol : zbornik radova. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 102.

<sup>25</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.Str.19.

<sup>26</sup> Irvall, Birgitta. Nav. dj., str. 10.

### 3.1. Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne

Knjižničnim uslugama za slijepe i slabovidne osobe omogućuje se kvalitetniji pristup izvorima znanja i informacija, što spomenutim osobama olakšava obrazovanje i aktivniju ulogu u životu zajednice i društva.<sup>27</sup>

Uvođenjem ovih usluga, slijepe i slabovidne osobe potiču se na dolazak u knjižnicu, na kontakte s knjižničarima, korištenje stručne pomoći knjižničara i sudjelovanje u raznim aktivnostima knjižnice.

Sljepoća je oštećenje vida koje je doprinijelo potpunom gubitku vida, bez ikakvog vizualnog podražaja. Oštećenje vida s kojim osoba ima osjet svjetla ili ostatak vida do 2 % na boljem oku, smatra se pravom sljepoćom. Slijepa osoba je i svaka ona osoba koja na boljem oku ima suženje vidnog polja na 5% i manje, oko fiksacijske točke.<sup>28</sup>

Slijepe i slabovidne osobe ne mogu čitati standardni tisak, stoga su za potrebe tih korisnika pojedine knjižnice osigurale knjižni fond knjiga na Braillovom pismu odnosno pismu za slijepe, zatim zvučne knjige na audio kasetama, te publikacije na uvećanom tisku uključujući građu koja se odnosi na zdravlje i vid, ali i građu različitoga žanra.<sup>29</sup>

Brajica bi se mogla definirati kao osnovni obrazovni i komunikacijski medij ne samo slijepih, već svih osoba oštećena vida kojima prilagođeni crni tisak nije dostatan za usvajanje odgojno-obrazovnih sadržaja.<sup>30</sup>

Brailleovo pismo ili brajicu osmislio je francuski predavač i glazbenik Louis Brille 1829. godine. Brajica je reljefno točkasto pismo za slijepe koje se sastoji od kombinacije šest ispupčenih točaka. Svaka kombinacija tih točaka predstavlja jedno slovo, broj ili pravopisni znak. Pismo se čita s lijeva

---

<sup>27</sup> Sabolović-Krajina, Dijana; Ljiljana Vugrinec; Danijela Petrić. [Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica](#). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 76-92. Dostupno i na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=toc&id\\_broj=6531](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=toc&id_broj=6531) [citirano: 2015-05-02]. Str.79.

<sup>28</sup> Hrvatski savez slijepih. Slijepe osobe. Dostupno na: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/slijepe-osobe-100> [citirano: 2015-02-27].

<sup>29</sup> Kavanagh, Rosemary; Beatrice Christensen. Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb : HKD, 2006. Str. 44.

<sup>30</sup> Hrvatski savez slijepih. Slijepe osobe. Dostupno na: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/3-brajica-pismo-slijepih-osoba-specificni-rehabilitacijski-program-osnovni-obrazovni-medij-komunikacijski-medij-ili-kurikulum-266> [citirano: 2015-02-27].

na desno dodirujući kažiprstom ispupčene točkice, a piše s desna na lijevo. Može se ispisivati pomoću mehaničkih Braillovih pisanih strojeva, računala s posebnom tipkovnicom i posebnog pisača. Uz takvu opremu slijepim osobama dostupne su gotovo sve informacije.<sup>31</sup>

Kako bi ova usluga bila uspješna, potrebno je obrazovanje knjižničnog osoblja proučavanjem stručne literature, ali i studijskih posjeta knjižnicama s takvim uslugama i organizacijama za slijepe i slabovidne u zemlji i inozemstvu.<sup>32</sup>

Uz navedeno potrebno je provoditi i edukativne radionice za slijepe korisnike u svrhu podučavanja korištenja novih tehnologija te organizirati književne večeri i okrugle stolove za slijepe i slabovidne osobe.

Time se pobuđuje motivacija za aktivnije uključivanje u informiranje, obrazovanje i kulturu što doprinosi kvaliteti života.

### **3.1.1. Nabava specijalne tehničke opreme**

Važnu ulogu u kvalitetnom pružanju ovih usluga predstavlja nabava i postavljanje specijalne opreme, računala s govornom jedinicom i čitačem ekrana, s Brailleovim retkom i Brailleovim pisačem te elektronička povećala standardnoga crnog tiska.

Čitači ekrana su računalni programi koji uz pomoć softverskog sintetizatora govora tekst koji se nalazi na ekranu pretvaraju u izgovorenu riječ. Brailleov redak je vanjski uređaj koji omogućuje slijepoj osobi čitanje teksta s ekrana na Brailleovom pismu.

Za slušanje zvučnih knjiga potrebni su MP3 CD playeri s kasetofonima i slušalicama.

U novije vrijeme dostupne su zvučne knjige na CD-ima u DAISY formatu i uz to DAISY playera koji omogućavaju korisnicima knjižnice navigaciju kroz tekst po broju stranica, poglavljima, naslovima, ovisno o načinu na koji je knjiga snimljena.

---

<sup>31</sup> <http://www.dodir.hr/brajica.php#.VM0qVC4xIxI> [citirano: 2015-02-27].

<sup>32</sup> Sabolović-Krajina, Dijana; Ljiljana Vugrinec; Danijela Petrić. [Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica](#). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 76-92. Dostupno i na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=toc&id\\_broj=6531](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=toc&id_broj=6531) [citirano: 2015-02-27]. Str.80.



Zvučne knjige u DAISY formatu nude korisnicima mogućnost pretraživanja kao kod čitanja crnog tiska. DAISY knjige čitane su uglavnom ljudskim glasom, a ponekad sadrže cijeli tekst snimljene knjige, slike i ostale multimedijalne sadržaje. Slušaju se na posebnim uređajima za reprodukciju ili na računalima koji imaju ugrađen DAISY softver.

### **3.1.2. Izgradnja digitalne zbirke za slijepe i slabovidne**

Slijepe i slabovidne osobe danas se koriste računalom koje im omogućuje informiranje i komuniciranje putem interneta.

U Hrvatskoj postoje dva projekta izgradnje digitalnih zbirki za slijepe i slabovidne osobe, a to su: Digitalna zbirka za studente s posebnim potrebama Filozofskog fakulteta u Zagrebu i IPSIS-Zbirka Digitalnih knjiga Hrvatskog saveza slijepih.

Digitalna zbirka za studente s posebnim potrebama Filozofskog fakulteta u Zagrebu izgrađuje se s ciljem poboljšanja pristupa ispitnoj literaturi i raznovrsnim informacijama. Ideju o izradi ove digitalne zbirke potaknula je prof. dr. Jadranka Lasić-Lazić s Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti. U projektu su sudjelovali studenti tog odsjeka u suradnji s Hrvatskim savezom slijepih.<sup>33</sup>

U ovu se digitalnu zbirku uvrštavaju publikacije na hrvatskom jeziku koje već postoje u digitalnom obliku i one koje su oslobođene autorskog prava te sva ispitna literatura fakulteta Sveučilišta u Zagrebu na kojima studiraju slijepe i slabovidne osobe.

U sklopu projekta IPSIS razvija se druga digitalna zbirka koja ima za cilj pružiti slijepim i slabovidnim osobama pristup pisanoj građi. IPSIS su pokrenuli Hrvatski savez slijepih i Odsjek za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta u Zagrebu. U Zbirku se uz dopuštenje autora

---

<sup>33</sup> Digitalna zbirka za studente s posebnim potrebama Filozofskog fakulteta u Zagrebu. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/> [citirano: 2015-03-03].

uvrštavaju udžbenici i skripte za visoko obrazovanje na hrvatskom jeziku i ostale knjige dostupne u HTML-u.<sup>34</sup>

Osim navedenog postoji nekoliko projekata u sklopu kojih se objavljuju *online* knjige mladih autora. Jedan od projekata provodi organizacija Lit.Kon koja širi književne aktivnosti na mreži i elektronički raspačava knjige. Baza tekstova može se pregledavati prema autoru, zemlji i književnoj vrsti te po ključnim riječima uz pomoć pretraživača. Na internetu možemo pronaći i portal *Digitalne knjige* koji digitalizira hrvatsko kulturno naslijeđe i time ga spašava od zaborava i propadanja.<sup>35</sup>

Knjižnične usluge za slijepe i slabovidne, kao i moderna tehnologija, poboljšale su položaj slijepih i slabovidnih omogućivši im pristup izvorima znanja i informiranja te suvremenom načinu života čime su ostvarene mogućnosti za njihovo ravnopravno sudjelovanje u društvu i zajednici. Pridonijele su samopouzdanju i samopoštovanju slijepih i slabovidnih osoba.

### 3.2. Knjižnične usluge za gluhe osobe

U Australiji, na Konferenciji o knjižničnoj službi i uslugama za gluhe osobe, 1988. godine prvi je put iskazana potreba za međunarodnim smjernicama koje bi se bavile gluhim i nagluhim osobama.

Tri godine kasnije IFLA je prihvatila i objavila formalne *Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe*. Promjene u društvu, razvoj tehnologije i interneta utjecale su na poslovanje knjižnica, a ujedno su proširile i načine pohranjivanja i dostupnost informacija. Između ostalog, utjecaj se osjetio i u komunikaciji s gluhim osobama.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Čelić, Roberta. Knjižnične zbirke i usluge za slijepe i slabovidne osobe: analiza triju publikacija iz područja knjižničarstva. Dostupno na: [http://www.uzda.unizd.hr/42/1/Čelić\\_Roberta\\_završni\\_rad](http://www.uzda.unizd.hr/42/1/Čelić_Roberta_završni_rad) [citirano: 2015-03-03].

<sup>35</sup> Tupek, Amelija. Digitalizacija za slijepe i slabovidne osobe: potrebe i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 105-116. Dostupno i na: <http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.hkdrustvo.hr%2Fdatoteke%2F888%2Fvvh%2FGod.53%25> [citirano: 2015-03-11]. Str. 111.

<sup>36</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 1.

Kako bi Smjernice pratile promjene, bilo je potrebno napraviti reviziju izvornih smjernica, stoga su izrađene *Smjernice za knjižnične i informacijske službe i usluge za zajednicu gluhih osoba* u Americi koje je uredila Marta L. Goddard. Doprinijele su stvaranju *Smjernica za knjižnične službe i usluge za gluhe* koje je uredio John Michael Day. IFLA-ina Sekcija za knjižnice za osobe s posebnim potrebama (LSDP) i Svjetska federacija gluhih (WFD) objavile su 2000. godine drugo izdanje *Smjernica za knjižnične službe i usluge za gluhe*.<sup>37</sup>

Gluhe osobe čine raznoliku skupinu ljudi, stoga je potrebno poznavanje tih razlika kako bi im se organizirale i pružile odgovarajuće knjižnične usluge i službe. Tako prilagođene usluge morale bi pružiti i zadovoljiti potrebe gluhih osoba.<sup>38</sup>

Na raznolikost među gluhim osobama utječe dob u kojoj je došlo do teškoća sa sluhom, stupanj i vrsta oštećenja sluha, slušni status roditelja ili način komuniciranja u obitelji. Navedeni čimbenici određuju vrstu individualnog pristupa svakoj gluhoj osobi.<sup>39</sup>

*Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe* navode važna područja povezana s kvalitetnim pružanjem usluga gluhim osobama kako bi im zbirke i usluge bile čim dostupnije. Na knjižnicama stoji odgovornost za informiranje gluhih osoba o sadržajima, zbirkama i uslugama koje im mogu pružiti.

Knjižničari bi prvenstveno morali poznavati način i jezik komunikacije gluhih osoba, sakupljati zbirku građe za gluhe osobe i prepoznavati različite kategorije gluhoće. Kako bi udovoljili potrebama gluhih osoba i omogućili im pružanje informacija, knjižničari bi se morali dodatno educirati.<sup>40</sup> Prije svega cilj mora biti omogućiti svima jednak pristup specijaliziranim programima, službama i uslugama.<sup>41</sup>

---

<sup>37</sup> Isto. Str. 1-2.

<sup>38</sup> Isto. Str. 8.

<sup>39</sup> Ivasović, Vesna; Andrijević Gajić, Lidiya. *Gluho/nagluho dijete u redovnom obrazovnom sustavu problem ili izazov*. Zagreb: Hrvatski savez gluhih i nagluhih, 2008. Str. 24.

<sup>40</sup> *Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe* / uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str.21.

<sup>41</sup> Isto. Str.8.

Gluhe osobe trebale bi sudjelovati u osmišljavanju i razvoju knjižničnih usluga i službi koje su im namijenjene. Knjižnice bi trebale ponuditi programe na znakovnom jeziku i programe opismenjavanja za gluhe osobe koje ne znaju čitati.<sup>42</sup>

### 3.2.1. Pojam gluhoće

Gluha osoba je osoba koja je djelomično ili u potpunosti izgubila sluh. Gluhoća je stupanj potpunog gubitka sluha, odnosno nemogućnost čuti.<sup>43</sup>

Proučavajući literaturu, može se uočiti da se mnoge gluhe osobe bore za status svog specifičnog znakovnog jezika i načina komuniciranja, što ih razlikuje od ostalih invalidnih osoba.

Andrija Žic u knjizi Mrvice znanja o gluhima: gluhi na radu, navodi: "Gluhi čovjek može sve, samo ne može čuti. Bit problema gluhih osoba je u tome što im društvo, država, ne priznaje posebnost, ne daje im mogućnost izobrazbe, primanja informacija i komuniciranja na način koji im odgovara ( znakovnim jezikom i drugim vizualnim medijima )."<sup>44</sup>

Gluhoća se naziva "nevidljivim hendikepom" jer se samo promatranjem ne može uočiti da je osoba gluha.<sup>45</sup>

Za gluhoću bi se moglo reći da je specifično stanje. Naime, mnoge gluhe osobe ne smatraju gluhoću invaliditetom, već normalnim stanjem ako su gluhe od rođenja dok puno veću traumu proživljavaju oni koji su sluh izgubili u kasnijoj dobi. Potonji se često isključuju iz društvenog života.

---

<sup>42</sup> Isto. Str. 17.

<sup>43</sup> Panella, Nansy Mary. Pojmovnik stručnih izraza i definicija: sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014. Dostupno na: [www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552) [citirano: 2015-03-12]. Str.14.

<sup>44</sup> Žic, Andrija. Mrvice znanja o gluhima: gluhi na radu. Zagreb: Hrvatski savez gluhih i nagluhih, 1999. Dostupno na: <http://www.crodeafweb.org/> [citirano: 2015-03-12].

<sup>45</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str.7

Helen Keller izjavila je da je gluhoća daleko veća tegoba od sljepoće ovim riječima: "Sljepoća razdvaja čovjeka od stvari, gluhoća razdvaja čovjeka od drugih ljudi".

Gluhe osobe danas izjavljuju da su oni jezična manjina koja se služi znakovnim jezikom i ne prihvaćaju izraz invalidi. Za razliku od nekada, mnogi gluhi roditelji kad dobiju gluho dijete nisu prestrašeni ni zabrinuti čime potvrđuje svoj snažan osjećaj solidarnosti i pripadnosti prema gluhim osobama. U tom slučaju, roditelji i djeca pripadaju istim kulturama. Ukoliko roditelji koji nisu gluhi dobiju gluho dijete, utoliko nastaje problem u sporazumijevanju. Gluha djeca ne razumiju govorni jezik svojih roditelja, a oni ne poznaju znakovni jezik, zato i jedni i drugi s velikim naporom usvajaju načine sporazumijevanja.<sup>46</sup>

### **3.2.2. Komunikacija s gluhim osobama**

Osobe koje su gluhe od rođenja imaju većih poteškoća s usvajanjem i govora i jezika što je jedan od razloga da je komunikacija s gluhim osobama specifična i zahtjevna s obzirom na stupanj naglušnosti. Osobe koje su se rodile gluhe ili su rano izgubile sluh uglavnom komuniciraju znakovnim jezikom ili ručnom abecedom.

Stručnjaci smatraju da je gluhim osobama važno pružiti potpune informacije prilagođene njihovom načinu komunikacije.

"Za one koje preferiraju znakovni jezik, treba osigurati prevođenje na znakovni jezik, za one koji preferiraju pisani jezik, treba osigurati titlovanje tekstova na hrvatskom govornom jeziku uz podršku bilježničara koji na računalu ispisuje tekst izlaganja, a koji se za veći broj slušno oštećenih osoba projicira na platno. U Hrvatskoj se ovakav oblik jako rijetko koristio.

Za one koji preferiraju čitanje s usta u kombinaciji sa slušanjem trebalo bi osigurati podršku govornog tumača. Ovaj vid komunikacije u Hrvatskoj se ne koristi.

---

<sup>46</sup> Dolnick, Edvard: Gluhi kao posebna kultura. Hrvatski savez osoba oštećena sluha. Zagreb, 1993. Dostupno na: <http://www.crodeafweb.org/> [citirano: 2015-03-13].

Za nagluhe osobe koje preferiraju primanje govora slušanjem, na javnim događanjima potrebno je osigurati optimalne uvjete primanja akustičkih informacija korištenjem npr. FM sustava u učionicama s djecom oštećena sluha, odnosno induktivne petlje na javnim događanjima."<sup>47</sup>

U *Smjernicama za knjižnične usluge gluhih osoba* posebno se ističe da bi se knjižničari morali educirati za komunikaciju s gluhim osobama pa bi se u knjižnici s većim brojem gluhih osoba barem jedan knjižničar trebao osrednje služiti znakovnim jezikom.<sup>48</sup> Smjernice zatim spominju da bi knjižnica svakako morala imati tekstualni telefon i pojačivače zvuka za kontrolu glasnoće. Nadalje, istaknuto je da internet mora biti dostupan gluhim osobama jer je vrlo važno da koriste elektroničku poštu koja je jedan od prikladnih načina komunikacije, pogotovo za gluhe osobe.<sup>49</sup>

Knjižnice trebaju raspolagati komunikacijskim pomagalicama kao što su različiti sustavi slušnih pomagala, oprema za titlovanje izlaganja "uživo" i opremu za pisanje bilježaka gluhim korisnicima uz pomoć računala.<sup>50</sup>

Spomenuto je i to da su, s obzirom na to da gluhe osobe ne mogu čuti zvučne signale za alarme, knjižnice dužne nabaviti svjetlosne alarmne signale.<sup>51</sup>

Knjižnice bi trebale pružati pomoć gluhim osobama i u savladavanju pismenosti jer mnoge gluhe osobe ne vladaju osnovnim vještinama pismenosti, zato je nužno da se knjižničar upozna s osnovama komunikacijskih, knjižničnih i informacijskih potreba gluhih osoba. Uvelike bi ovome pomogla suradnja knjižničara s udrugama gluhih osoba, suradnja na raznim projektima, razmjena ideja i planirane aktivnosti kao što su izložbe, sastanci, skupovi, zabave.

Educirani knjižničar mora uvijek gluhim osobama dati upute kako koristiti knjižnicu, računala i tehničku opremu za gluhe osobe.<sup>52</sup>

---

<sup>47</sup> Bradarić-Jončić, Sandra; Renata Mohr. Uvod u problematiku oštećenja sluha. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 60-61.

<sup>48</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str.11.

<sup>49</sup> Isto. Str.12.

<sup>50</sup> Isto.Str.13.

<sup>51</sup> Isto. Str.14.

<sup>52</sup> Irvall, Birgitta. Nav.dj., str. 13.

### 3.2.3. Službe i usluge u knjižnici za gluhe osobe

Sve usluge koje mogu koristiti *čujući* korisnici trebale bi biti na raspolaganju i gluhim osobama, a to se prije svega odnosi na knjižnične zbirke koje bi svakako u svom fondu morale sadržavati i literaturu o gluhim osobama, njihovim problemima i aktivnostima te građu laganu za čitanje. Također, knjižnica mora omogućiti prevođenje programa za *čujuće* korisnike na znakovni jezik.<sup>53</sup>

Najviše učinkovitosti pridonijeli bi osmišljeni projekti gdje se prvenstveno uzimaju u obzir potrebe gluhih osoba. Kod takvih projekata osnovni ciljevi su poboljšanje kvalitete života mladih osoba s invaliditetom putem informiranja uz podizanje javne svijesti o pravima mladih osoba s invaliditetom i poticanje uključivanja mladih osoba s invaliditetom u život lokalne zajednice.<sup>54</sup>

Knjižnično osoblje trebalo bi razumijeti i vidjeti posebne potrebe gluhih korisnika koje se odnose na različite komunikacijske potrebe gluhih osoba, posebna tehnička i slušna pomagala, njihovu kulturu i razlike u vještini čitanja.

Svakako se preporučuje povezivanje knjižnica s drugim lokalnim ustanovama ili grupama koje pružaju usluge gluhim osobama.<sup>55</sup>

Razne prepreke i problemi zbog kojih gluhe osobe ne posjećuju knjižnice moraju se prebroditi razgovorom o svemu što im knjižnica može pružiti, stoga bi se knjižničari morali zainteresirati za potrebe postojećih i potencijalnih gluhih korisnika kako bi unaprijedili svoje usluge. Korisno bi bilo povezati se i sa stručnjacima koji imaju veće iskustvo i znanje o gluhim osobama.

---

<sup>53</sup> Isto. Str. 17.

<sup>54</sup> Projekti – Udruga gluhoslijepih osoba grada Splita [citirano: 2015-03-14]. Dostupno na: [http://osjet.org/?page\\_id=18](http://osjet.org/?page_id=18)

<sup>55</sup> Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004. Str. 10.

### 3.3. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama

Knjižnične usluge trebaju biti pristupačne i za osobe s posebnim potrebama koje uglavnom imaju poteškoće u čitanju. Kako bi se takve osobe integrirale u društvo i imale pristup informacijama, knjižničari bi morali uložiti ipak malo više truda, a u podizanju kvalitete usluga mogu im pomoći dokumenti koji su izdani s tim naglaskom.

Veliku ulogu u brizi za osobe s posebnim potrebama unutar knjižnica u Hrvatskoj ima Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničarskog društva koja ističe opće ciljeve i zadatke u svom planu i programu rada.<sup>56</sup>

Kako bi knjižnice ostvarile svoju zadaću da knjižničnu građu i usluge učini dostupnima svima i kako bi lakše prepoznale potrebe svojih korisnika, Sekcija za knjižnice za osobe s posebnim potrebama objavila je *Smjernice za građu laganu za čitanje* koje pomažu knjižničarima u pružanju što kvalitetnijih usluga i programa.<sup>57</sup>

U skupinu osoba s posebnim potrebama koje imaju poteškoće s čitanjem možemo izdvojiti: osobe sniženih intelektualnih sposobnosti, osobe s teškoćama pri čitanju (osobe s disleksijom), osobe sa MBD/DAMP (osobe sa smetnjama u pažnji, percepciji i pretjeranom motoričkom aktivnošću), osobe s autizmom, osobe koje su izgubile sluh u predjezičnoj fazi, gluhoslijepe osobe, osobe s afazijom (oštećenja moždanih centara) i starije, djelomično senilne osobe.<sup>58</sup>

Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama posljednjih godina svoj rad proširuje na još neke skupine knjižničnih korisnika, točnije na osobe s demencijom, beskućnike i darovitu djecu.<sup>59</sup>

---

<sup>56</sup> Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničnog društva: plan i program rada. [citirano: 2015-03-14]. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr>

<sup>57</sup> Tronbacke, Bror Ingemar. Smjernice za građu laganu za čitanje. Zagreb: Hrvatsko knjižnično društvo, 2005. Str.7.

<sup>58</sup> Isto.Str.11-12.

<sup>59</sup> Gabriel, D. M.; Čelić-Tica, V. Knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak u Hrvatskoj s aspekta Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskoga knjižničarskog društva. // Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2013. Str. 31-39.



### 3.3.1. Pojam osobe s posebnim potrebama

IFLA-ina *Sekcija za knjižnice za osobe s posebnim potrebama*, koristi termin "osobe s posebnim potrebama" kojim obuhvaćaju slijepe i slabovidne, gluhe i nagluhe osobe, osobe s fizičkim teškoćama, osobe s mentalnim poteškoćama (npr. disleksija), osobe s poteškoćama u razvoju (i učenju), bolničke pacijente, slabo pokretne osobe vezane za kuću, osobe u staračkim domovima i osobe u kaznenim ustanovama, odnosno pojedince koji iz bilo kojeg razloga ne mogu koristiti konvencionalne knjižnice i/ili građu i usluge ili kojima je korištenje literature na papiru otežano ili nemoguće.<sup>60</sup>

### 3.3.2. Građa lagana za čitanje

U građu laganu za čitanje ubrajamo ne samo tiskanu građu, već i zvučne i videozapise. Osobe koje imaju poteškoće u čitanju svakako trebaju koristiti radio i televiziju, ali i suvremenu tehnologiju kao što su multimedijiska izdanja na CD-ROM-u te interaktivne medije s pokretnom slikom, zvukom i tekстом.<sup>61</sup>

Proučavajući potrebe osoba s posebnim potrebama, primjetno je da i oni trebaju knjige, novine pa čak i neke dokumente koji će ih obavještavati o događajima u zajednici, društvu i u svijetu. Međutim, građa za takvu skupinu korisnika treba biti prilagođena - jednostavnija od standardne građe, konkretna i logična. Važno je da bude sažeta i bez nepoznatih riječi.<sup>62</sup>

Građa za osobe s posebnim potrebama trebala bi biti primjerena njihovom oštećenju što je vrlo teško ostvariti jer je svaka takva osoba individua za sebe.

---

<sup>60</sup> Gabriel, D. M. et al. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. // 32. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva : nova pomagala za novo tisućljeće : Lovran, 20. - 23. rujna 2000. : radni materijali. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2000. Str. 36-37.

<sup>61</sup> Tronbacke, Bror Ingemar. Nav.dj., str. 16.

<sup>62</sup> Isto. Str. 17.

### 3.3.3. Uloga knjižnica

Sve vrste knjižnica u suradnji s Hrvatskim knjižničarskim društvom trebale bi podizati kvalitetu usluga za osobe s posebnim potrebama jer ih je važno uključiti što više u programa kako bi se njihova marginalizacija u bilo kojem pogledu svela na minimum.

Hrvatski Zakon o knjižnicama ne sadrži posebne stavke za osobe s posebnim potrebama.<sup>63</sup> Međutim, Hrvatsko knjižničarsko društvo napravilo je prijedlog Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti u kojem se izričito naglašava kako su knjižnice dužne "posebnu pozornost posvetiti korisnicima s posebnim potrebama, kako u pogledu dostupnosti knjižnične građe tako i u pogledu osiguravanja neometanog pristupa u prostore i zgradu u kojoj se knjižnica nalazi."<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Zakon o knjižnicama. // Narodne novine, 105/1997. i 5/1998. [citirano: 2015-03-15]. Dostupno i na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/267274.html>

<sup>64</sup> Prijedlog Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti. [citirano: 2015-03-15]. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/280>

## 4. Studenti s invaliditetom

Studentima s invaliditetom smatramo studente s oštećenjima vida i sluha, motoričkim poremećajima, tjelesnim invaliditetom, kroničnim bolestima, specifičnim teškoćama učenja (disleksija i ADHD) te studente s psihičkim bolestima i poremećajima. Svrstavajući studente u ovu skupinu, pokušava se ukazati na potrebu prilagodbe akademskih sadržaja njihovim mogućnostima i prezentirati neke primjere takvih prilagodbi.<sup>65</sup>

U Zagrebu, u Hotelu Sheraton, 2003. godine donesena je tzv. Sheratonska deklaracija kojom invalidne osobe predlažu javnosti da ih se naziva *osobama s invaliditetom*, a ako se radi o djeci, *djeca s teškoćama u razvoju*. U skladu s time, studenti se nazivaju *studenti s invaliditetom*.<sup>66</sup>

Studenti koje se ne žele izjasniti kao studenti s invaliditetom ne mogu realizirati prava na posebne akademske prilagodbe. Studentima s invaliditetom, odnosno pojedinim kategoriziranim skupinama određenim prema njihovom oštećenju, nastoji se pomoći. S obzirom na to da su npr. studentima s motoričkim oštećenjima najveće prepreke prostorne prepreke, studentima s oštećenjem vida najveća je potreba za prilagođenim pristupom literaturi, studentima s oštećenjem vida najveći je problem tumač za znakovni jezik, dok studentima s kroničnim bolestima i psihičkim poremećajima najveći problem predstavljaju studenske obveze i rokovi, i studentima s specifičnim teškoćama najveći problem su nastavni materijali i način provjere znanja.<sup>67</sup>

Posljednjih desetak godina učinjen je znatan napredak u dostupnosti informacija za osobe s invaliditetom, ali ipak nedovoljno, stoga kako bi se osobama s invaliditetom omogućio adekvatan pristup informacijama, treba realizirati njihovu socijalnu integraciju i njihova ljudska prava.<sup>68</sup>

Svaki student oštećena vida želi se samostalno kretati, biti informiran o svemu i uključen u nastavu te izvršavati svoje studentske obveze. Za uspješnu realizaciju navedenoga važno je da sveučilište bude upućeno u specifičnosti funkcioniranja pojedinog studenta. Poznavanje posebnosti studenata

---

<sup>65</sup> Fajdetić, A. ...[et al.]; urednica Kiš-Glavaš, L. Opće smjernice: Studenti s invaliditetom. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2012. Str. 1.

<sup>66</sup> Isto. Str. 49.

<sup>67</sup> Kiš-Glavaš. Ulazak u sustav visokog obrazovanja. Podrška mladima s posebnim potrebama nakon stjecanja stručne spreme, Zagreb, 8. prosinca, 2006.

<sup>68</sup> Fajdetić, A. ...[et al.]. Nav.dj., str. 62.

pomaže u prilagodbi nastavnih metoda i sredstava, pomoćnih tehnologija i odabranog pristupa informacijama.<sup>69</sup>

Osjetilo vida svakome omogućuje prikupljanje velikog broja informacija, a studenti s oštećenjima vida moraju se oslanjati na pamćenje jer informacije ne mogu prikupljati vidom. Zbog nemogućnosti vizualnih informacija potrebna im je primjena posebnih organizacijskih i ostalih vještina. Danas studenti s obzirom na napredak tehnologije koriste računalo i imaju jako dobar pristup informacijama. Informacijsko-komunikacijske tehnologije omogućuju brzi i prilagođeni pristup i obradu informacija. Usto, svakako povećavaju učinkovitost vještine čitanja i pisanja te mogućnost komunikacije s okolinom. U pomoćnu tehnologiju koja im to u potpunosti omogućava se ubrajaju: čitači ekrana i govorne jedinice, elektroničke bilježnice i ostala elektronička pomagala. Ovim je pomagalima pristup pisanim informacijama prilagođen slijepim studentima.<sup>70</sup>

Elektroničke bilježnice za slijepe jednostavne su za prenošenje i omogućuju pohranu i pristup različitim informacijama, pretvaraju pismenu informaciju u zvuk te imaju i brajčin redak koji omogućuje čitanje pisanih informacija i pretvaranje pisanog teksta u taktilni oblik, odnosno brajicu.

U pomoćne tehnologije za slabovidne studente ubrajaju se: programi za uvećavanja sadržaja na ekranu i elektronička povećala.<sup>71</sup>

Gluhe osobe osjetljive su na vibracije i preko njih mogu dobiti informacije o zvučnim podražajima. U komunikaciji se oslanjaju na čitanje s lica i usana te na vizualni kontakt. Slušni aparat im omogućuje djelomično percipiranje govorno-jezične poruke, a uz rehabilitacijsku potporu mogu ostvariti visoku razinu govorne i jezične kompetencije.

Istraživanja ipak pokazuju da gluhe i nagluhe osobe imaju relativno nisku razinu jezične kompetencije što im uvelike stvara teškoće prilikom usvajanja akademskih znanja. Njihov je vokabular prilično siromašan, a jezik im je disgramatičan.<sup>72</sup>

Svim gluhim i nagluhim osobama zajedničko je da su izloženi većim ili manjim smetnjama u razmjeni informacija. Oni zapravo ne mogu doživljavati zvučne situacije kao osobe koje čuju i time se stvaraju problemi u komunikaciji, uopće u interakciji, stoga je vrlo važno da se okolina

---

<sup>69</sup> Isto. Str. 79.

<sup>70</sup> Isto. Str. 92-93.

<sup>71</sup> Isto. Str. 94.

<sup>72</sup> Isto. Str. 147-148.

prilagodi i uvaži ovaj problem gluhih osoba. Gluhim je osobama važno da dobivaju razumljivu i provjerenu informaciju. Netočne ili površne informacije utjecat će i na njihovu razinu završnih kompetencija. Zbog navedenih problema potrebno je takvim studentima omogućiti snimanje nastave, kako bi im *čujuća* osoba, odnosno tumač za znakovni jezik razjasnio nejasnoće, te pripremiti sažetak predavanja.

Gluhe osobe gotovo sve informacije primaju vizualnim kanalom. Ako vizualne informacije nisu i objašnjene, to za njih nije potpuna informacija. U komunikaciji koriste čitanje s lica i usana, odnosno očitavanje.<sup>73</sup>

Na predavanjima na sveučilišnoj razini gluhi studenti ne mogu istovremeno gledati u prevoditelja i u projekcijsko platno i uz to zapisivati i pratiti predavanje kao što to rade *čujući* studenti.

Potrebno je razumljivo i jasno govoriti pojačanim glasom i ostvariti kontakt očima, omogućiti im usluge tumača i prevoditelja znakovnog jezika, a s bilo kakvim pitanjima ili komentarima potrebno je obratiti se direktno gluhoj osobi.

Treba omogućiti jednak pristup informacijama za gluhe i nagluhe osobe na svim javnim događanjima i u svim obrazovnim i zdravstvenim institucijama.

Studentima s kroničnim oboljenjima, motoričkim oboljenjima i s nekim oblicima tjelesnog invaliditeta treba omogućiti prostornu pristupačnost, dostupnost sadržaja i materijala potrebnih za svladavanje studijskih obveza. Uz nabrojeno, vrlo je važna socijalna uključenost studenata i prihvaćanje okoline invalidnih studenata od strane ostalih studenata, ali i osoblja fakulteta. Ispunjenje ovih uvjeta doprinijelo bi samostalnosti i kvaliteti života studenata s invaliditetom.<sup>74</sup>

Na Sveučilištu u Rijeci, za akademsku godinu 2014./2015., registrirano je šezdeset studenata s invaliditetom. Sveučilište u Rijeci osnovalo je Ured za studente s invaliditetom koji je namijenjen studentima s oštećenjima vida i sluha, tjelesnim invaliditetom, višestrukim oštećenjima, kroničnim bolestima i ostalim zdravstvenim stanjima ili teškoćama koje mogu utjecati na tijek studija. Cilj je Ureda za studente s invaliditetom osigurati sve preduvjete za njihovo kvalitetno i uspješno studiranje. Ured pruža informacije, izravnu pomoć i podršku pri rješavanju specifičnih potreba

---

<sup>73</sup> Isto. Str. 151-153.

<sup>74</sup> Isto. Str. 228-229.

studenata sukladno vrsti invaliditeta. Nastavnicima i osoblju fakulteta nastoji pružiti informacije o načinima prilagodbe nastave i ispita te potrebama studenata s invaliditetom.<sup>75</sup>

Na mrežnim stranicama Sveučilišta u Rijeci studenti s invaliditetom mogu pronaći mnoštvo korisnih informacija o visokoškolskom obrazovanju studenata s invaliditetom, svojim pravima, pogodnostima, aktivnostima, dokumente te poveznice na mrežne stranice udruga, organizacija i institucija koje im mogu biti korisne.

## **5. Istraživanje**

U okviru diplomskog rada provedeno je istraživanje studenata s invaliditetom na Sveučilištu u Rijeci. Prvi dio istraživanja odnosi se na razinu njihova zadovoljstva uslugama Gradske knjižnice Rijeka, a drugi dio na razinu informacijske pismenosti, odnosno sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija studenata s invaliditetom.

### **5.1. Cilj, uzorak i metodologija**

Postavljeni cilj istraživanja bio je utvrditi stupanj informacijske pismenosti, odnosno sposobnost pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija studenata s invaliditetom.

Sporedni cilj istraživanja bio je utvrditi uvjete koje pruža Gradska knjižnica Rijeka invalidnim studentima, zatim utvrditi stupanj opremljenosti specijalnom opremom za korisnike s invaliditetom i stupanj njihova zadovoljstva te razloge korištenja knjižničnih usluga.

Uzorak za istraživanje obuhvatio je registrirane studente s invaliditetom Sveučilišta u Rijeci.

U istraživanju se polazi od pretpostavki da:

- su studenti s invaliditetom zadovoljni knjižničnim uslugama i opremljenošću knjižnica

---

<sup>75</sup> Dostupno na: <http://www.ssc.uniri.hr/hr/> [citirano: 2015-03-15].

- bi sve knjižnice trebalo opremiti dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom
- osobe s invaliditetom nemaju u potpunosti adekvatan pristup informacijama
- su studentima s invaliditetom važne vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija.

Istraživanje je provedeno metodom ankete. U anketnom upitniku nalazi se dvadeset i pet pitanja i tablica u kojoj su ponuđene informacije. Ispitanici su trebali uz ponuđenu informaciju izabrati izvor iz kojeg su doznali odgovor.

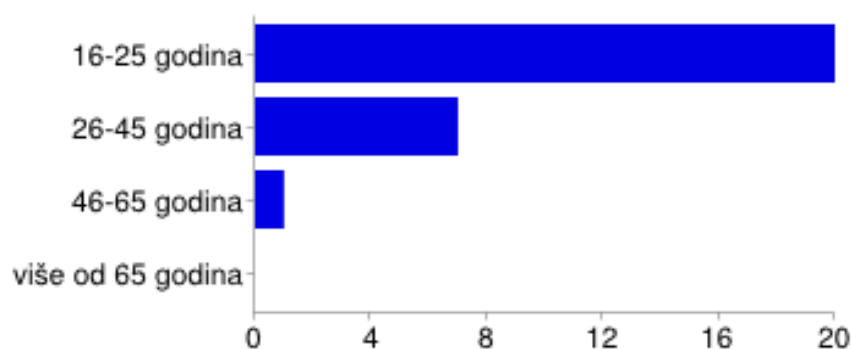
Anketni je upitnik anoniman i proveden je putem elektroničke pošte u razdoblju od 1. ožujka do 25. travnja 2015. godine. Anketa je sastavljena od pitanja višestrukog izbora i nekoliko pitanja u kojima je potrebno dopisati odgovore (v. Prilog 1).

## **5.2. Rezultati istraživanja**

Anketom je obuhvaćeno ukupno 28 studenata s invaliditetom Sveučilišta u Rijeci. Anketa je distribuirana uz pomoć voditeljice Ureda za studente s invaliditetom. Prikupljeno je 28 obrađenih anketa. S obzirom na to da su za uzorak izabrani studenti s invaliditetom Sveučilišta u Rijeci, kojih je ukupno registriranih 60, postotak studenata koji se odazvao u istraživanje je 46,6% što je zapravo značajan postotak ukupne populacije studenata s invaliditetom.

### ***Starosna dob***

Anketom je obuhvaćeno ukupno 28 ispitanika. Većina ispitanika pripada dobnoj kategoriji od 16 do 25 godina (70,4 %), slijede ispitanici u dobi od 26 do 45 godina (25 %) i samo jedan ispitanik u dobi od 46 do 65 godina (3,6 %).



16-25 godina      20 =71.4%

26-45 godina      7 =25%

46-65 godina      1 =3.6%

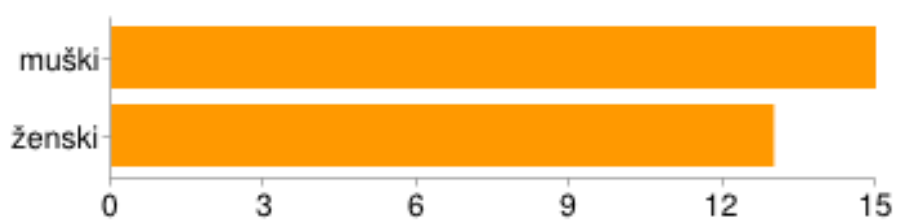
više od 65 godina 0 =0%

Slika 1. Prikaz ispitanika prema dobi



### *Spol ispitanika*

Od ukupnog broja ispitanika (28), većinu ispitanika čine osobe muškog spola, njih 15, odnosno 53,6 %, dok preostali broj ispitanika pripada ženskom spolu, njih 13, odnosno 46,4%.



muški -15 =53.6%

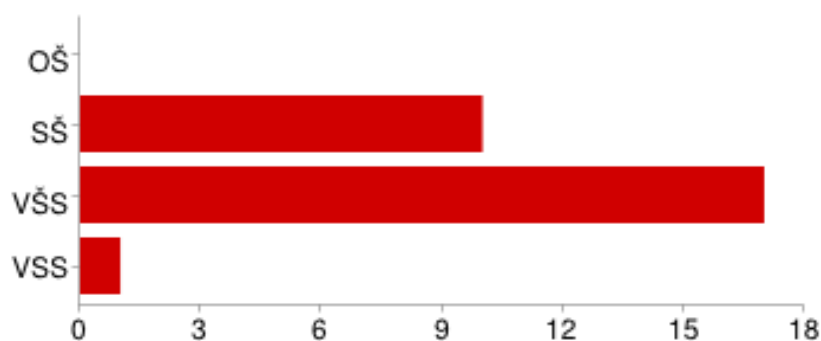
ženski -13 =46.4%

Slika 2. Prikaz ispitanika prema spolu

### *Stupanj obrazovanja*

Više od pola ispitanika ima višu stručnu spremu, njih 17, odnosno 60,7%, što pokazuje da se radi o studentima prvostupnicima, odnosno studentima sa završenim preddiplomskim studijem.

Zatim slijedi mlađa populacija studenata s tek završenim srednjoškolskim obrazovanjem, njih 10, dakle 35,7%. Samo jedan ispitanik ima visoku stručnu spremu, odnosno 3,6%.



OŠ 0 =0%

SŠ 10 =35.7%

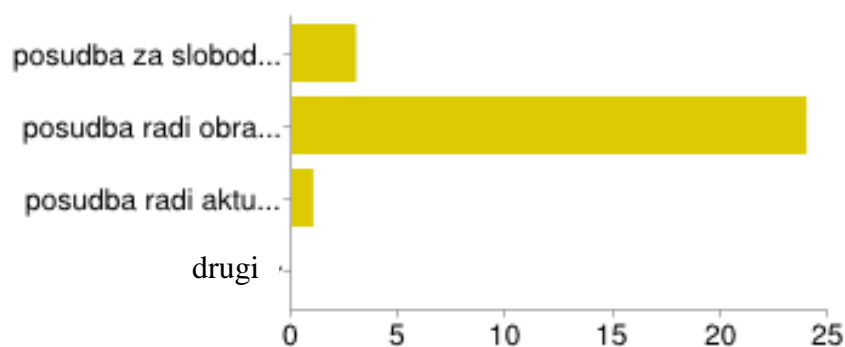
VŠS 17 =60.7%

VSS 1 =3.6%

Slika 3. Prikaz ispitanika prema stupnju obrazovanja

### *Najčešći razlozi posudbe knjižnične građe*

Na pitanje koji je najčešći razlog korištenja knjižničnih usluga u knjižnici, 24 ispitanika, odnosno 85,7%, odgovorilo je da je razlog posudba radi obrazovanja. Zatim, mali postotak studenata odgovorio je da koristi knjižničnu uslugu - posudbe građe za slobodno vrijeme, njih troje, odnosno 10,7%. Neznatan postotak od 3,6%, odnosno samo jedan ispitanik, knjižničnu uslugu posudbe građe koristi radi dobivanja aktualnih informacija.



posudba za slobodno vrijeme      3 =10.7%

posudba radi obrazovanja      24 =85.7%

posudba radi aktualnih informacija 1 =3.6%

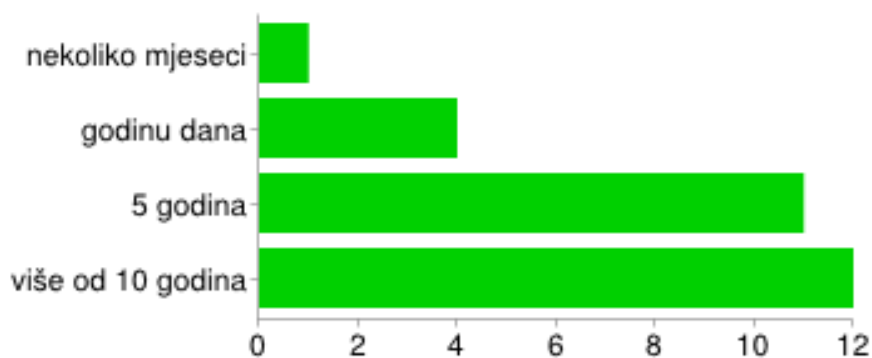
drugi      = 0%

Slika 4. Prikaz najčešćeg razloga korištenja knjižničnih usluga

### ***Razdoblje korištenja knjižničnih usluga***

Na pitanje koliko su dugo korisnici knjižničnih usluga uglavnom su odgovorili da su korisnici knjižnice više od 10 godina, njih 12, odnosno 42,9%, dok je 11 ispitanika, odnosno 39,3% onih koji su korisnici 5 godina. Manji je postotak onih koji su korisnici godinu dana, 4 ispitanika, odnosno 14,3%, a samo je jedan ispitanik odgovorio da je korisnik nekoliko mjeseci.

Analizom odgovora može se zaključiti da su ispitanici uglavnom dugogodišnji korisnici.



nekoliko mjeseci 1 =3.6%

godinu dana 4 =14.3%

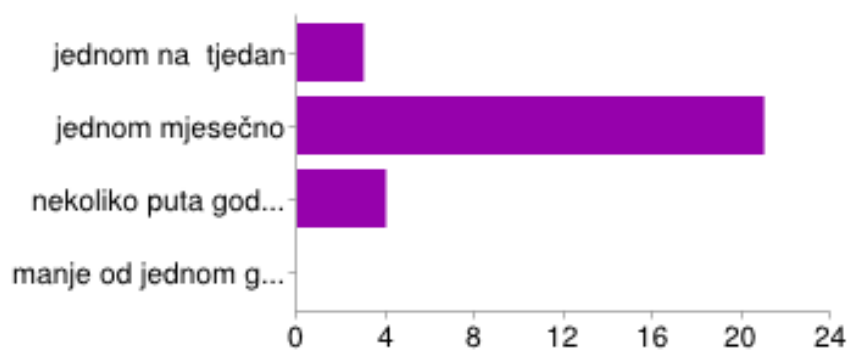
5 godina 11 =39.3%

više od 10 godina 12 =42.9%

Slika 5. Prikaz ispitanika u korištenju knjižničnih usluga

### ***Učestalost korištenja knjižničnih usluga***

Dobiveni rezultati učestalosti korištenja knjižničnih usluga su sljedeći: u najvećem postotku (75%), odnosno 21 ispitanik odgovorio je da knjižnične usluge koristi jednom mjesečno. Manji postotak ispitanika, 14,3 % ili njih 4, izrazio je da koristi knjižnične usluge nekoliko puta godišnje i 10,7 % ili 3 ispitanika odgovorilo je da jednom tjedno koriste knjižnične usluge.



jednom na tjedan                      3 =10.7%

jednom mjesečno                      21 =75%

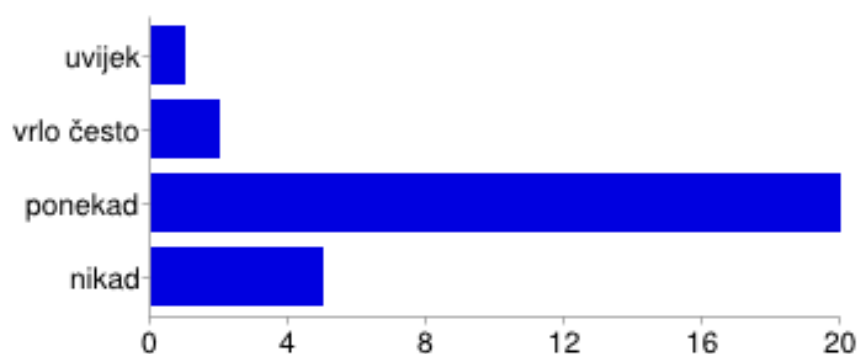
nekoliko puta godišnje              4 =14.3%

manje od jednom godišnje 0 =0%

Slika 6. Prikaz učestalosti korištenja knjižničnih usluga

### ***Pri korištenju opreme za osobe s invaliditetom koristite i pomoć knjižničara***

Odgovori na pitanje koriste li pomoć knjižničara pri korištenju opreme za osobe s invaliditetom, pokazali su da studenti, uglavnom u najvećem broju i postotku, njih 21, odnosno 75%, samo ponekad koriste pomoć knjižničarke. Zatim, 4 ispitanika su odgovorila da nikad ne koriste pomoć knjižničara, dakle 14,3% , dok često koriste 2 ispitanika, odnosno 7,1%.



uvijek    1    =3.6%

često    2    =7.1%

ponekad 21 =75%

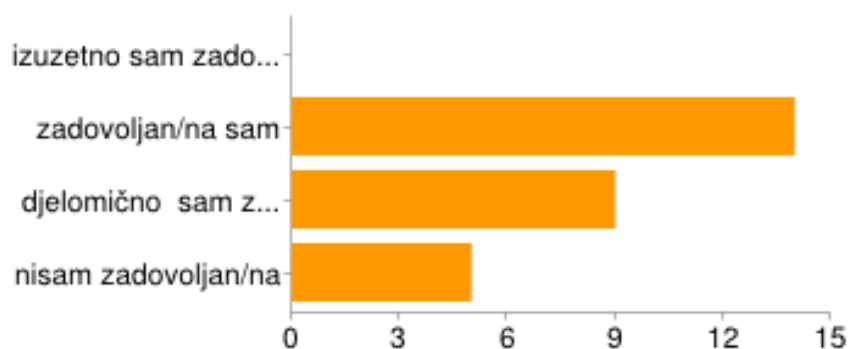
nikad    4    =14.3%

Slika 7. Prikaz korištenja opreme za osobe s invaliditetom i pomoć knjižničarke

***Zadovoljstvo knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom koje pruža Gradska knjižnica Rijeka, Ogranak “Zamet”***

Ovo je pitanje pokazatelj zadovoljstva korisnika knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom. S obzirom na očekivane i pretpostavljene rezultate najveći broj studenata, njih 14 ili 50%, odgovorio je da je zadovoljan knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom koje pruža Gradska knjižnica Rijeka, Ogranak “Zamet”.

Djelomično je zadovoljno 32,1% ili 9 ispitanika, dok 5 ispitanika, odnosno njih 17,9%, nije zadovoljno knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom. Međutim, izuzetno zadovoljan nije nijedan ispitanik.



izuzetno sam zadovoljan/na    0    =0%

zadovoljan/na sam                    14 =50%

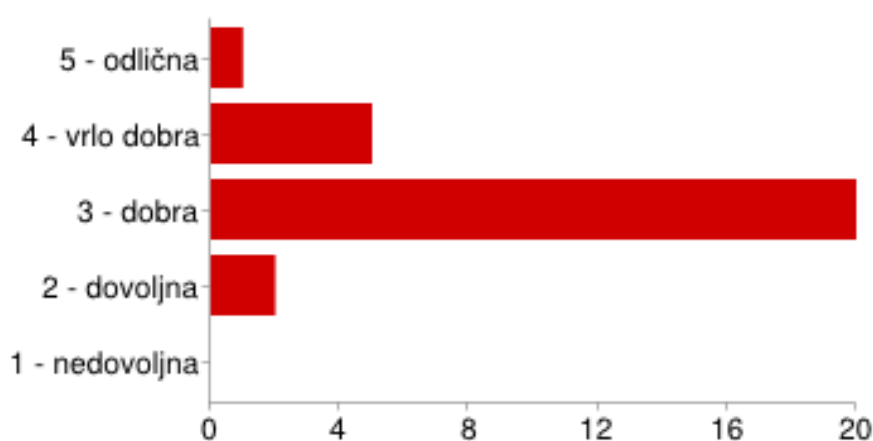
djelomično sam zadovoljan/na    9    =32.1%

nisam zadovoljan/na                5    =17.9%

Slika 8. Prikaz zadovoljstva knjižničnim uslugama

### ***Ocjena opremljenosti knjižnice čiji su korisnici***

Većina ispitanika, njih 20, odnosno 71,4%, ocijenila je opremljenost knjižnice ocjenom dobar, 5 ispitanika, ili 17,9%, ocjenom vrlo dobar, a ocjenom dovoljan, 2 ili 7,1% ispitanika. Najmanje ispitanika dalo je ocjenu odličan, tek 1 ispitanik (3,6%).



5 – odlična      1    =3.6%

4 - vrlo dobra    5    =17.9%

3 – dobra        20 =71.4%

2 – dovoljna    2    =7.1%

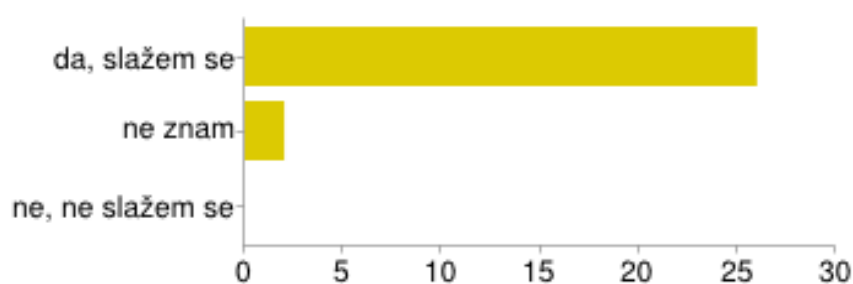
1 - nedovoljna 0    =0%

Slika 9. Prikaz ocjena opremljenosti knjižnice



### ***Stavovi ispitanika o opremljenosti knjižnica dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom***

Pretpostavka odgovora na pitanje o opremljenosti knjižnice dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom bila je da bi sve knjižnice trebalo opremiti dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom. Većina ispitanika složila se kako bi sve knjižnice trebalo opremiti dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom, ukupno njih 26 ili 92,9%. Samo dva ispitanika ili 7,1%, odgovorila su da ne znaju, a za odgovor da se ne slažu kako bi sve knjižnice trebalo opremiti dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom nije se odlučio nijedan ispitanik.



da, slažem se      26 =92.9%

ne znam            2 =7.1%

ne, ne slažem se 0 =0%

Slika 10. Prikaz saglasnosti da se sve knjižnice moraju opremiti dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom

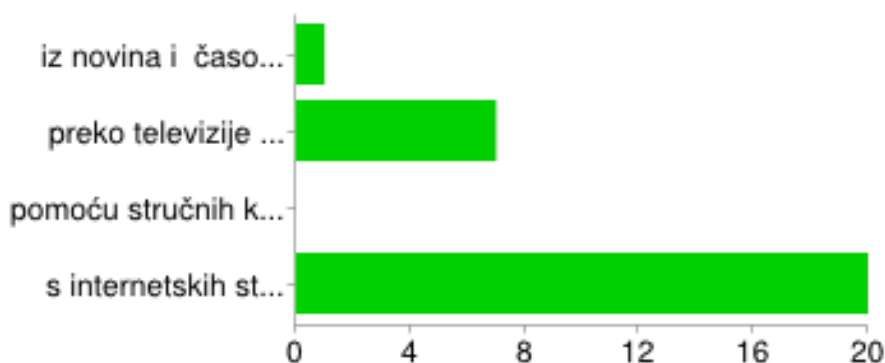
***Studenti su u svrhu poboljšanja i unapređenja usluga u knjižnici za osobe s invaliditetom naveli sljedeće prijedloge, sugestije i komentare:***

- bilo bi dobro kada bi se ulaz napravio tako da osobe u kolicima mogu ući i izaći bez problema (Gradska knjižnica Rijeka - u centru)
- bolji odnos prema osobama s invaliditetom, organizacija aktivnosti i radionica za osobe s invaliditetom
- omogućiti pristup korisnicima s invalidskim kolicima u Gradsku knjižnicu Rijeka
- bolja organizacija u knjižnici, veća komunikativnost
- bolji pristup, širi prolaz između polica, više mjesta za rad u knjižnici
- educiranje osoblja za pomoć osobama s invaliditetom
- bolji prilaz i pristup policama, bolja upućenost osoblja pri pomoći invalidima
- kolicima se apsolutno ne može ni ući u GKR, pa netko drugi mora ići u moje ime posuditi knjigu; mislim da bi trebali riješiti problem samog ulaska u knjižnicu, zbog nemogućnosti ulaska ne mogu niti znati koja je oprema u samoj knjižnici
- mislim da bi trebali omogućiti bolju pristupačnost knjigama, prvo od strane zaposlenih
- u neke knjižnice je nemoguće ući s kolicima
- trebalo bi organizirati radionice i aktivnosti za invalidne osobe, usavršavanje osoblja za rad s invalidnim osobama
- opremiti računala u knjižnici s JAWS programom.

Nakon pitanja koja istražuju razinu zadovoljstva korisnika s invaliditetom uslugama Gradske knjižnice Rijeka, Ogranak "Zamet" i ostalih knjižnica, slijedi drugi dio pitanja koji istražuje razinu informacijske pismenosti (sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija) osoba s invaliditetom.

### ***Način najčešćeg dolaska do aktualnih informacija***

U odgovorima je ponuđeno više opcija. Najviše studenata najčešće do aktualnih informacija dolazi putem internetskih stranica, njih 20 ili 71,4%, 25 % ili 7 studenata preko televizije i 3,6% ili 1 student iz novina i časopisa. Nijedan ispitanik nije izabrao odgovor pomoću stručnih knjiga.



iz novina i časopisa      1 =3.6%

preko televizije i radija   7 =25%

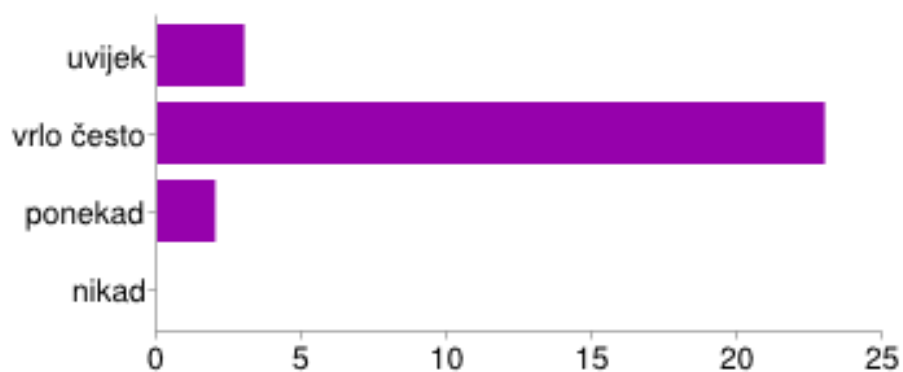
pomoću stručnih knjiga   0 =0%

s internetskih stranica    20 =71.4%

Slika 12. Prikaz načina najčešćeg dolaska do aktualnih informacija

### *Učestalost pronalaska tražene informacije*

Većina studenata, odnosno 82,1% ili njih 23, opredijelila se za odgovor da vrlo često uspijeva pronaći traženu informaciju. Uvijek uspijeva pronaći tražene informacije 3 ispitanika ili 10,7% dok samo ponekad traženu informaciju uspijeva pronaći 2 ispitanika ili 7,1%.



uvijek    3    =10.7%

vrlo često 23 =82.1%

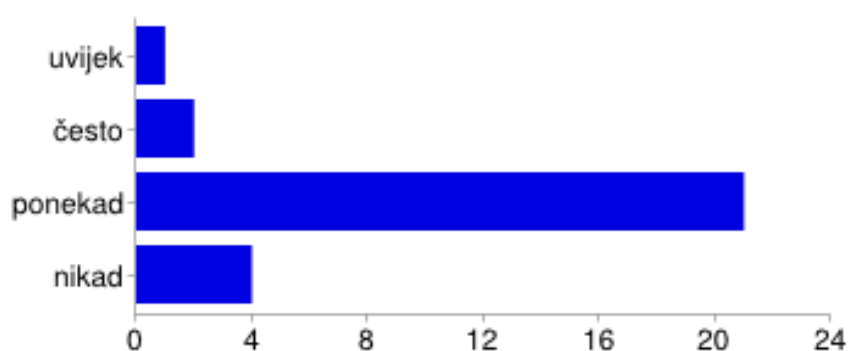
ponekad   2    =7.1%

nikad      0    =0%

Slika 13. Prikaz učestalosti pronalaska tražene informacije

### ***Korištenje interneta u knjižnici***

Ovim pitanjem nastojalo se saznati koriste li ispitanici internet u knjižnici. Prema dobivenim rezultatima većina, odnosno 20 ispitanika ili 71,4% samo ponekad koristi internet u knjižnici. Nikad ne koristi internet u knjižnici 5 ispitanika ili 17,9%. U još manjem omjeru izjasnila su se 2 ispitanika ili 7,1%, koji vrlo često koriste internet u knjižnici. Samo jedan ispitanik, odnosno 3,6% uvijek koristi internet u knjižnici.



uvijek 1 =3.6%

vrlo često 2 =7.1%

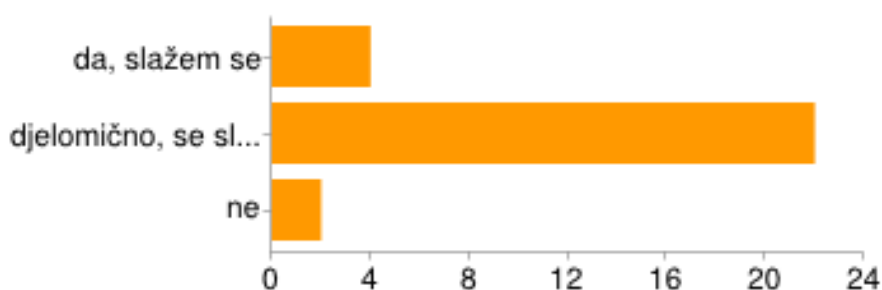
ponekad 20 =71.4%

nikad 5 =17.9%

Slika 14. Prikaz korištenja interneta u knjižnici

### ***Slaganje s tvrdnjom da osobe s invaliditetom imaju adekvatan pristup informacijama***

Polazište tvrdnje da osobe s invaliditetom imaju adekvatan pristup informacijama bilo je da osobe s invaliditetom nemaju u potpunosti adekvatan pristup informacijama. U pitanju se traži da ispitanici izraze imaju li osobe s invaliditetom adekvatan pristup informacijama. Ukupno 22 ispitanika ili 78,6% djelomično se slaže s tvrdnjom da osobe s invaliditetom imaju adekvatan pristup informacijama, s tvrdnjom se slaže 4 ispitanika ili 14,3%, dok se s tvrdnjom uopće ne slažu 2 ispitanika ili 7,1%.

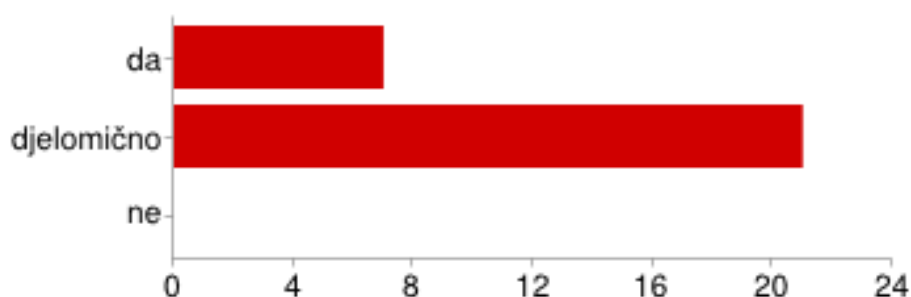


da, slažem se	4 =14.3%
djelomično, se slažem	22 =78.6%
ne	2 =7.1%

Slika 15. Prikaz ispitanika slaganja s tvrdnjom da osobe  
s invaliditetom imaju adekvatan pristup informacijama

### ***Usluge koje pružaju knjižnice pridonose poboljšanju sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija***

Cilj pitanja pridonose li usluge koje pružaju knjižnice poboljšanju sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija bio je saznati pružaju li doista knjižnice svojim uslugama poboljšanje sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija. Velika većina studenata, odnosno njih 21 ili 75%, na ovo pitanje odgovorila je da su djelomično zadovoljni uslugama koje pružaju knjižnice u svrhu poboljšanja sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija. S tvrdnjom se slaže 7 studenata ili 25%, dok nijedan ispitanik nije izrazio neslaganje tvrdnjom.



da                7 =25%

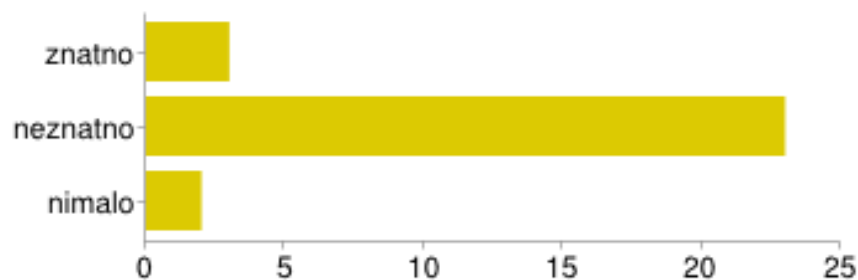
djelomično 21 =75%

ne                0 =0%

Slika 16. Prikaz rezultata slaganja s tvrdnjom da sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija pridonose usluge koje pružaju knjižnice

***U kojoj mjeri knjižnične usluge pridonose poboljšanju sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija***

Na pitanje u kojoj mjeri knjižnične usluge pridonose poboljšanju sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija većina ispitanika i to njih 23 ili 82,1% odgovorilo je da knjižnične usluge neznatno pridonose poboljšanju sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija. Preostali ispitanici odlučili su se na odgovor da knjižnične usluge znatno pridonose poboljšanju sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija, ali samo njih 3 ili 10,7%. Za odgovor nimalo odlučila su 2 ispitanika ili 7,1%.



znatno 3 =10.7%

neznatno 23 =82.1%

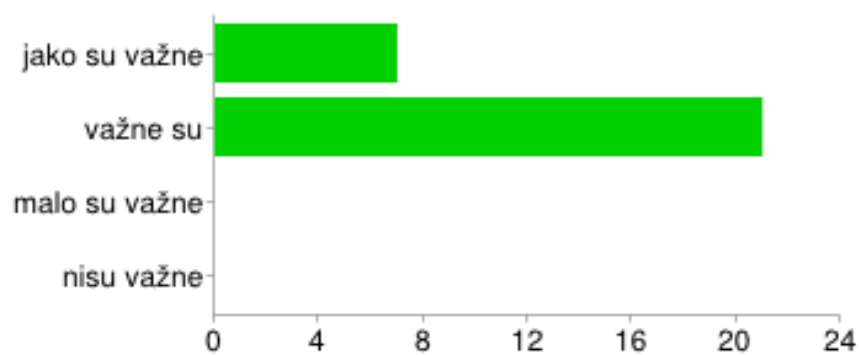
nimalo 2 =7.1%

Slika 17. Prikaz koliko knjižnične usluge pridonose poboljšanju informacijske pismenosti



### ***Važnost vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija***

Polazište istraživanja jest da je vještina pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija važna studentima s invaliditetom. Na temelju dobivenog rezultata možemo zaključiti da je velikom broju, odnosno 21 studentu ili 75%, vještina pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija važna. "Jako su važne" za njih 7 ili 25%. Nitko od studenata se nije odlučio na odgovore "malo su važne" i "nisu važne".



jako su važne 7 =25%

važne su 21 =75%

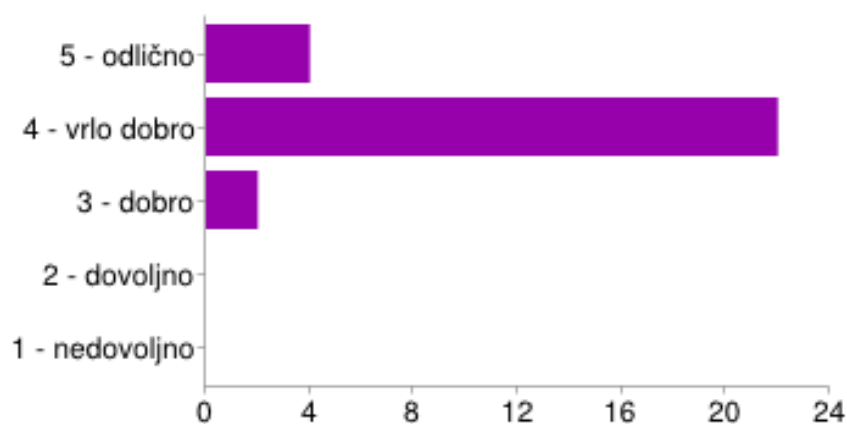
malo su važne 0 =0%

nisu važne 0 =0%

Slika 18. Prikaz važnosti vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija

### ***Ocjena vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija***

Ocjena vrlo dobar za vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija bio je najčešći odgovor među ispitanicima. Ukupno njih 22 ili 78,6 % ocjenilo je svoju vještinu pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija vrlo dobrom. Studenata koji su svoju vještinu pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija bilo je 4 ili 14,3%. Prosječnu, dobru ocjenu izabrala su 2 studenta ili 7,1%. Za ocjenu dovoljan i nedovoljan nitko se nije opredijelio.



5 – odlično      4 =14.3%

4 - vrlo dobro    22 =78.6%

3 – dobro        2 =7.1%

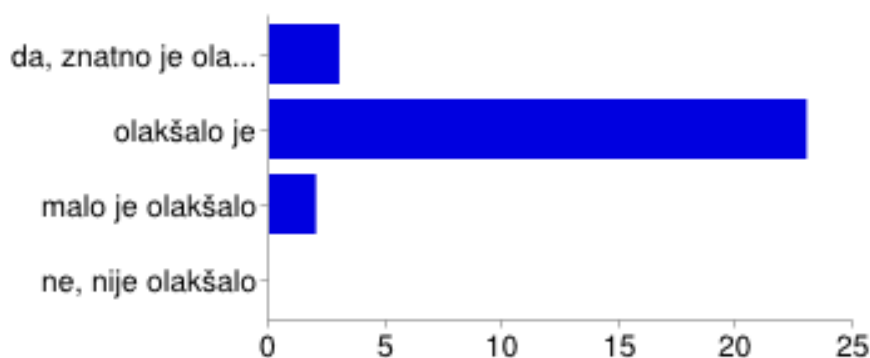
2 – dovoljno    0 =0%

1 – nedovoljno 0 =0%

Slika 19. Prikaz ocjena vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija

***Uvođenje računala u knjižnice za osobe s invaliditetom olakšalo je pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija***

Dobiveni rezultati pokazali su je koliko je osobama s invaliditetom uvođenje računala u knjižnice olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija. Veliki broj ispitanika, 23 ili 82,1% smatra da je uvođenje računala u knjižnice olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija, da je znatno olakšalo smatraju 3 ispitanika ili 10,7%, a samo 2 ili 7,1% ispitanika smatra da je uvođenje računala samo malo olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija. Za odgovor "nije olakšalo" nije se opredijelio nijedan ispitanik.



da, znatno je olakšalo 3 =10.7%

olakšalo je 23 =82.1%

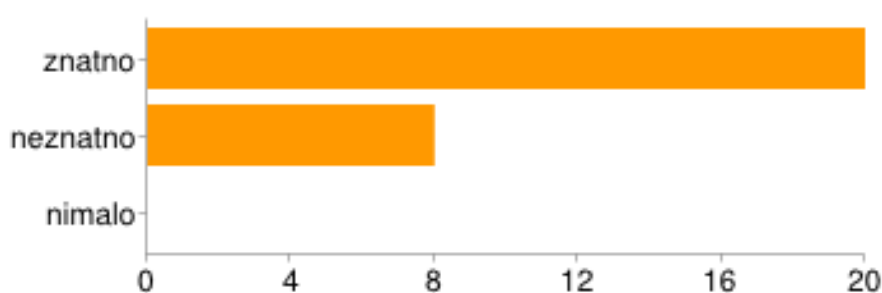
malo je olakšalo 2 =7.1%

ne, nije olakšalo 0 =0%

Slika 20. Prikaz mišljenja o uvođenju računala u knjižnice

***Mjera u kojoj je uvođenje računala u knjižnice olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija***

Cilj pitanja bio je saznati u kojoj je mjeri uvođenje računala u knjižnice doprinijelo i olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija. Većina ispitanika, 20 ili 71,4%, smatra da je uvođenje računala znatno olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija. Preostalih 8 ili 28,6% misle da je neznatno olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija.



znatno 20 =71.4%

neznatno 8 =28.6%

nimalo 0 =0%

Slika 21. Prikaz doprinosa informacijskoj pismenosti zbog uvođenja računala

***Mišljenja ispitanika o tome što bi doprinijelo razvoju sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija***

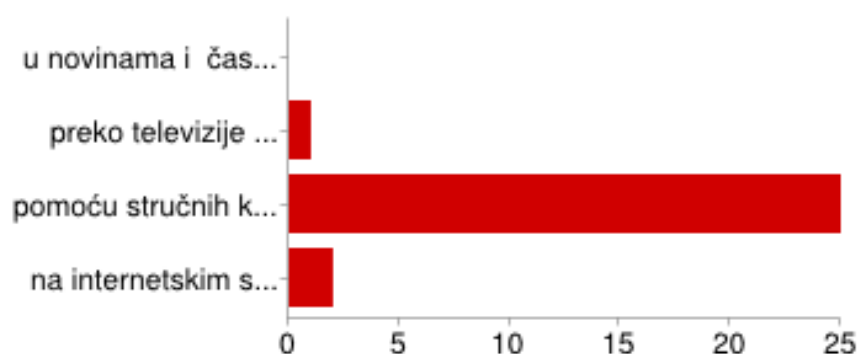
Ovim pitanjem želio se dobiti uvid u mogućnosti razvoja sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija.

Slijede komentari ispitanika:

- veća pomoć od strane zaposlenih
- cjeloživotno učenje
- više knjiga u knjižnici i potenciranje gradnje nove knjižnice u Rijeci
- cjeloživotno učenje i usavršavanje
- Wi-fi na svim mjestima.
- pristupačnost policama
- bolja upućenost i usavršavanje knjižničara.

### *Najpouzdanije informacije su pronađene u:*

Na pitanje o tome gdje pronalaze najpouzdanije informacije glavnina studenata, 25 ili 89,3%, odgovorila je da ih pronalaze pomoću stručnih knjiga. Na internetskim stranicama ih pronalaze samo 2 ili 7,1% studenata i 1 ili 3,6% najpouzdanije informacije pronalazi preko televizije i radija.

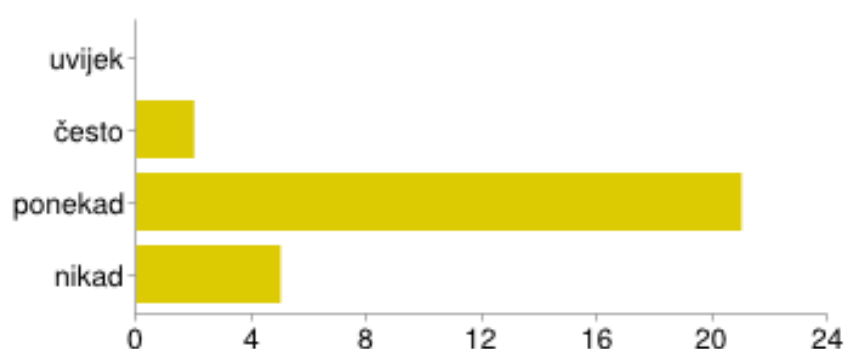


u novinama i časopisu	0	=0%
preko televizije i radija	1	=3.6%
pomoću stručnih knjiga	25	=89.3%
na internetskim stranicama	2	=7.1%

Slika 22. Prikaz gdje su pronađene najpouzdanije informacije

### ***Za pronalaženje informacija koristi se jedan izvor informacija***

Informacijski pismeni studenti razumiju i znaju gdje pronaći informacije, međutim, prilikom pronalaženja informacija većina, odnosno 21 ispitanik ili 75%, samo se ponekad oslanja na jedan izvor informacija. Odgovor "nikad", odabralo je 5 ili 17,9% ispitanika i odgovor "često" odabrala su 2 ili 7,1%.



uvijek 0 =0%

često 2 =7.1%

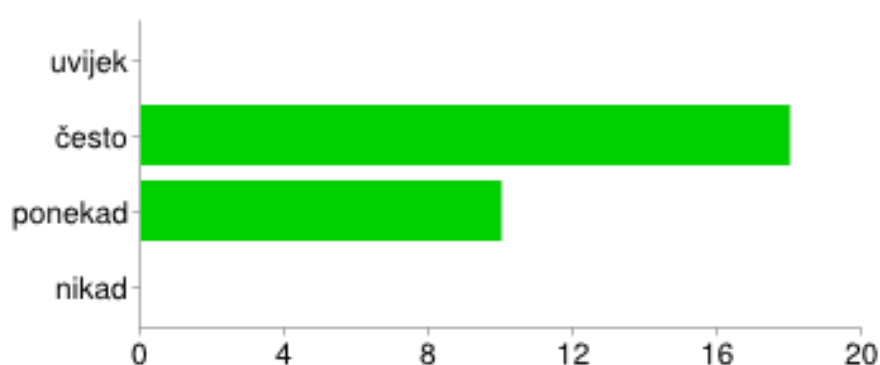
ponekad 21 =75%

nikad 5 =17.9%

Slika 23. Prikaz broja i postotka ispitanika- za pronalaženje informacija koristi se samo jedan izvor

### *Vjerovanje pronađenim informacijama*

S obzirom na to da su danas dostupni razni izvori informacija, često se postavlja pitanje koliko im možemo vjerovati. Studenti su izrazili mišljenje da često vjeruju ponuđenim informacijama, njih 18 ili 64,3%. Pronađenim informacijama samo ponekad vjeruje 10 ili 35,7% studenata. Odgovor "uvijek" i "nikad" nije izabrao nitko od ispitanika.



uvijek	0 =0%
često	18 =64.3%
ponekad	10 =35.7%
nikad	0 =0%

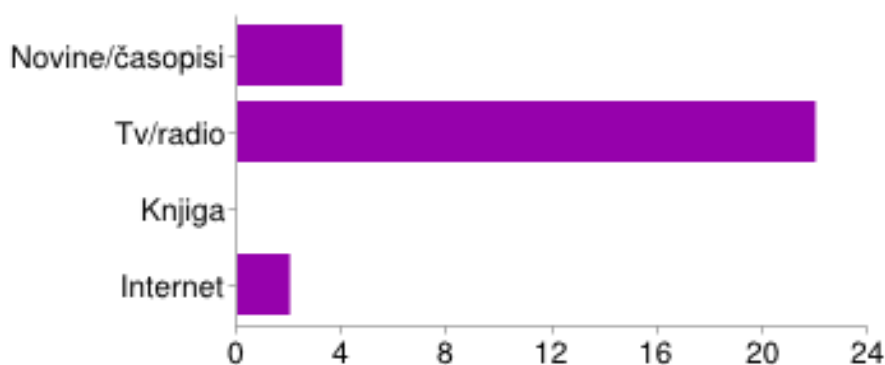
Slika 24. Prikaz mišljenja ispitanika o istinosti informacija



Osim ispitivanja o zadovoljstvu i razlozima korištenja knjižničnih usluga te utvrđivanju stupnja informacijske pismenosti, istraživanjem se htjelo utvrditi koji su najčešći izvori određenih informacija. S obzirom na ponuđene informacije ispitanici su izabrali i ponuđene izvore.

***Filmska nagrada Oscar je nagrada za koju se dobiva zlatni kipić.***

Ovu informaciju većina studenata, njih 21 ili 75%, doznala je putem masovnih medija, odnosno televizije ili radija, 6 ili 21,4% studenata ovu je informaciju saznalo na internetu. Samo jedan od studenata, dakle 3,6%, ovu je informaciju saznao iz novina /časopisa. Iz knjiga ovu informaciju nije pronašao nijedan student.



Novine/časopisi 1 =3.6%

Tv/radio 21 =75%

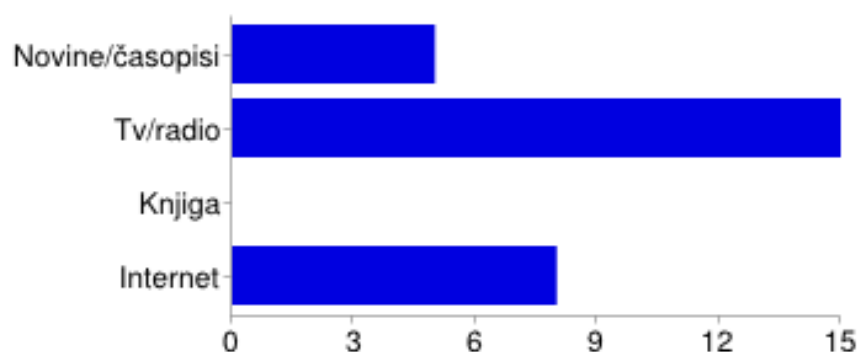
Knjiga 0 =0%

Internet 6 =21.4%

Slika 25.

***Najbolji hrvatski nogometni klub u 2014. godini bio je HNK Rijeka.***

Studenti su se izjasnili da su ovu informaciju doznali najvećim dijelom na TV/radiju, njih 15 ili 53,6%. Na nternetu je ovu informaciju doznalo njih 8 ili 28,6%. Nekolicina studenata informaciju je pronašla u novinama/časopisima, njih 5 ili 17,9%. Iz knjiga ovu informaciju nije nitko doznao.



Novine/časopisi 5 =17.9%

Tv/radio 15 =53.6%

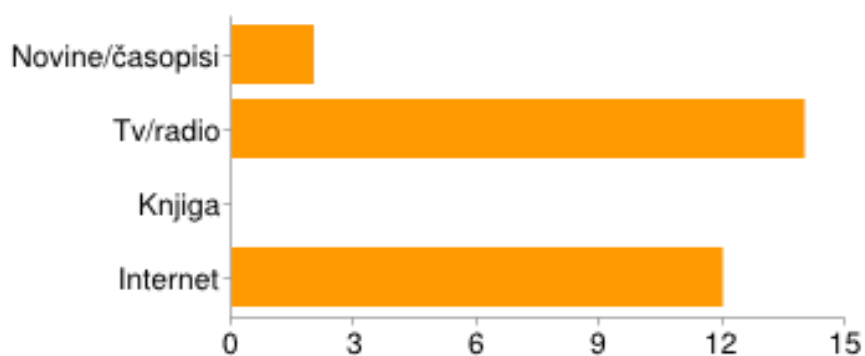
Knjiga 0 =0%

Internet 8 =28.6%

Slika 26.

*Andrej Kramarić je nogometaš koji je početkom 2015. godine otišao iz HNK-a Rijeka.*

Ovu sportsku informaciju ispitanici su najvećim dijelom saznali na TV/radiju, njih ukupno 14 ili 50%. Na internetskim stranicama pročitao ju je 12 studenata ili 42,9%. U novinama/časopisima ovu su informaciju vidjela i pročitala 2 studenta ili 7,1%.



Novine/časopisi 2 =7.1%

Tv/radio 14 =50%

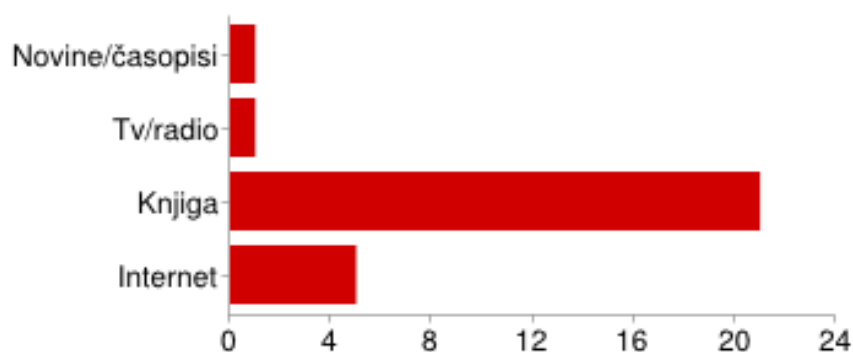
Knjiga 0 =0%

Internet 12 =42.9%

Slika 27.

***Markus Zusak napisao je knjigu “Kradljivica knjiga”.***

Ukupno 21 ispitanik ili 75% ovu jer informaciju saznalo iz knjige pa se može zaključiti da je većina ispitanika pročitala spomenutu knjigu. Na internetu je ovu informaciju pronašlo ukupno 5 ispitanika ili 17,9%, dok je po jedan ispitanik ili 3,6% ovu informaciju pronašao u novinama/časopisima i čuo na televiziji/radiju.



Novine/časopisi 1 =3.6%

Tv/radio 1 =3.6%

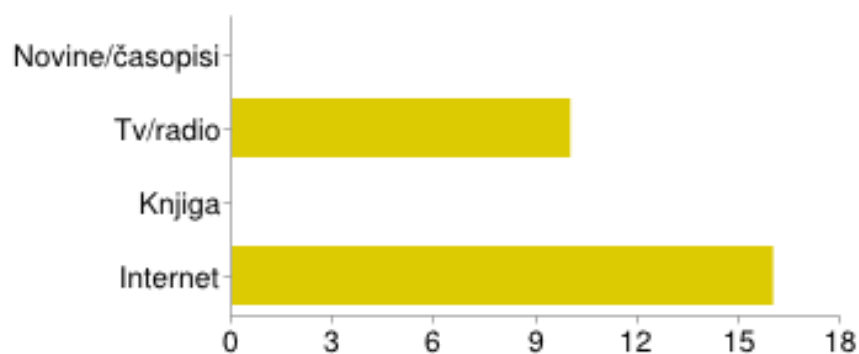
Knjiga 21 =75%

Internet 5 =17.9%

Slika 28.

***Zadnji snimljeni film Paula Walkera je Brzi i žestoki 6.***

Informaciju o zadnjem filmu Paula Walkera najvećim dijelom studenti su pronašli na internetu, ukupno njih 16 ili 57,1%. Na televiziji/radiju za ovu je informaciju čulo njih 10 ili 35,7%, dok je u novinama/časopisima i u knjigama nije pročitao nitko.



Novine/časopisi 0 =0%

Tv/radio 10 =35.7%

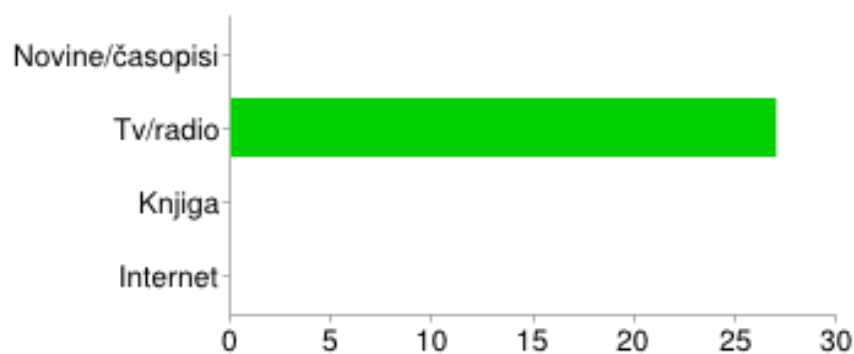
Knjiga 0 =0%

Internet 16 =57.1%

Slika 29.

***Mario Petreković pobjednik je u televizijskoj emisiji “Tvoje lice zvuči poznato”.***

Zanimljivost o pobjedniku televizijske emisije “Tvoje lice zvuči poznato”, Mariju Petrekoviću, gotovo svi studenti, njih 27 ili 96,4%, čuli su na televiziji/radiju.



Novine/časopisi 0 =0%

Tv/radio 27 =96.4%

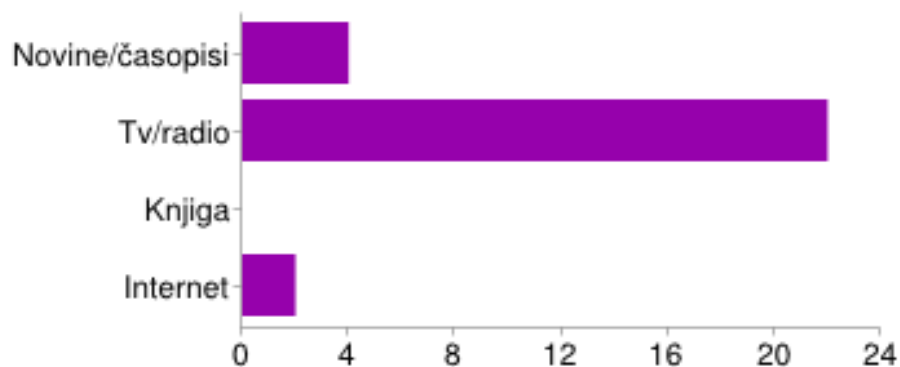
Knjiga 0 =0%

Internet 0 =0%

Slika 30.

***U Sočiju su se održale Zimske olimpijske igre 2014. godine.***

Ispitanici su i ovu informaciju uglavnom vidjeli i čuli na televiziji/radiju, ukupno njih 22 ili 78,6%. Nekolicina je pročitala u novinama, njih 4 ili 14,3%. Samo 2 ispitanika ili 7,1% navedenu je informaciju pronašlo na internetu.



Novine/časopisi 4 =14.3%

Tv/radio 22 =78.6%

Knjiga 0 =0%

Internet 2 =7.1%

Slika 31.

### 5.3. Zaključak istraživanja

Za potrebu istraživanja postavljene su četiri tvrdnje. Jedna od njih, pretpostavka da su studenti s invaliditetom zadovoljni knjižničnim uslugama i opremljenošću knjižnica je potvrđena. Istraživanje je pokazalo kako je zapravo polovina ispitanih studenata, njih 14 ili 50% zadovoljno knjižničnim uslugama i opremljenošću knjižnica.

Ipak velik broj ispitanika je tek djelomično zadovoljan i to 9 ispitanika ili 32,1% što nam kazuje da treba još ulagati u opremanje knjižnica i knjižnične usluge kako bi što veći broj studenata s invaliditetom bio zadovoljan. Istraživanje je pokazalo da ima i nezadovoljnih knjižničnim uslugama i opremljenošću knjižnica i to ukupno 5 ili 17,9% studenata.

Tvrdnju, da bi sve knjižnice trebalo opremiti dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom studenti su također potvrdili, ukupno 26 studenata ili 92,9%. S obzirom na njihova iskazana mišljenja uočljivo je da je fizički pristup knjižnicama jedna od većih barijera. Mnogi predlažu da se omogući prilaz korisnicima s invalidskim kolicima. Ispitani studenti predlažu da se prilagodi prolaz između polica osobama s invaliditetom te omogući više mjesta za rad u knjižnici. Edukaciju i usavršavanje osoblja za rad s osobama s invaliditetom također bi trebalo usavršiti. Studenti s invaliditetom predlažu još i organizaciju različitih aktivnosti i radionica za osobe s invaliditetom.

Sljedeća pretpostavka je da osobe s invaliditetom nemaju u potpunosti adekvatan pristup informacijama. U anketnom upitniku je ispitanicima bila ponuđena tvrdnja da studenti s invaliditetom imaju adekvatan pristup informacijama. S ovom tvrdnjom velika većina studenata djelomično se slaže, njih 22 ili 78,6%, ali ukazuju i na činjenicu da još mnogo toga treba učiniti za osobe s invaliditetom kako bi se njihove potrebe zadovoljile i kako bi im se omogućilo da ne budu ni u čemu zaklinuti s obzirom na njihovu invalidnost.

Zadnja pretpostavka bila je da su studentima s invaliditetom važne vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija. Studenti su potvrdili i ovu postavljenu pretpostavku. Velikom broju studenata s invaliditetom, odnosno njima 21 ili 75%, jako su važne vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija. Velika većina studenata, njih 21 ili 75%, djelomično su zadovoljni uslugama koje pružaju knjižnice u svrhu poboljšanja sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija. S obzirom da je informacijska pismenost za glavninu studenata s invaliditetom važna, dakle njima 21 ili 75%, knjižnice bi se trebale potruditi svojim uslugama širiti elemente informacijskog opismenjivanja. Iako su studenti s invaliditetom svoju vještinu pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija dosta visoko ocijenili i to ocjenom vrlo dobar, njih ukupno 22 ili 78,6%, vjerojatno bi ova ocjena bila viša kad bi knjižnice u



informacijskom opismenjavanju dale još veću potporu u vidu inovativnih usluga i aktivnosti. Uvođenje tehnologije i opremanje knjižnica suvremenom opremom za osobe s invaliditetom trebalo bi olakšati put do informacija, ali olakšati im i komunikaciju.

Da su se ovakva pitanja postavila studentima bez invaliditeta, pretpostavka je da bi se dobilo uglavnom iste rezultate. Temeljem razgovora i iskustva može se zaključiti da i ova studentska populacija ima vrlo visoko mišljenje o svojoj informacijskoj pismenosti, ali isto tako da je u znatnoj mjeri nezadovoljna građom i dostupnošću iste te tehnologijom unutar samih knjižnica.

Studenti s invaliditetom su u svom akademskom životu motivirani, hrabri i uporni u stjecanju znanja. Današnji suvremen pristup prema studentima s invaliditetom omogućava prilagodbe u svim područjima njihova života, ali ostaje pitanje koliko se to uistinu čini.

## 6. Zaključak

Društvo se razvija, a s njime i svi oblici pismenosti koji su nužni u radu i životu općenito. Za napredovanje u životu potrebno nam je cjeloživotno učenje i usavršavanje čiji je bitan segment informacijska pismenost koja predstavlja najvažniju kompetenciju za cjeloživotno obrazovanje..

Sposobnost korištenja različitih informacija, sposobnost pronalaženja, vrednovanja i pravilne uporabe informacija potvrđuje našu informacijsku pismenost.

Provođenjem istraživanja među studentima s invaliditetom utvrdio se značaj i potreba za informacijskom pismenošću. Istraživanje je ukazalo na neke ideje za poboljšanje knjižničnih usluga u knjižnicama za osobe s invaliditetom i utvrdilo da i studenti s invaliditetom teže razvoju vještina pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija iako je pojam informacijske pismenosti još uvijek premalo osvješten pojam. Sukladno tome, potrebno je sustavno uvođenje informacijske pismenosti u obrazovanje i kulturne ustanove, odnosno knjižnice, arhive i muzeje.

Studente s invaliditetom nikako se ne smije stigmatizirati i etiketirati, već se prilagoditi njihovim mogućnostima. U tu svrhu kreirane su Smjernice za sustav potpore osobama s invaliditetom koje im omogućavaju dostupnost usluga, ali i izjednačavaju pristup društvenim aktivnostima.

Posljednjih godina za osobe s invaliditetom učinjeno je dosta po pitanju skrbi pa ipak pristup obrazovanju, zapošljavanju i dostupnost informacija još nije realizirana u dovoljnoj mjeri. Dakle, ako se omogući svakoj osobi s invaliditetom adekvatan pristup informacijama, što uključuje prvenstveno one obrazovne informacije, time će se otkloniti prepreke i u zapošljavanju i radu. Paralelno s time će se realizirati i njihova socijalna integracija i realizirati njihova ljudska prava. Poznavanjem značajki studenata s invaliditetom pomoći će i u odabiru pristupa informacijama.

Informacijska pismenost je za sve ljude, pa tako i za osobe s invaliditetom, jedan od načina pripreme za uspješan život i rad u današnjem društvu, stoga treba raditi na učestalom informacijskom opismenjavanju radi osobnog razvitka i podizanja razine samopouzdanja.

Za kvalitetan život u ovom stoljeću u kojem se tehnologija razvija velikom brzinom i u mnoštvu informacija koje nam se nude, možemo napredovati i opstati samo uz pomoć skupa vještina i znanja, točnije informacijske pismenosti.

## Literatura

1. Bradarić-Jončić, Sandra; Renata Mohr. Uvod u problematiku oštećenja sluha. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), str. 60-61.
2. Čelić, Roberta. Knjižnične zbirke i usluge za slijepe i slabovidne osobe: analiza triju publikacija iz područja knjižničarstva [citirano: 2014-05-26]. Dostupno na: [http://www.uzda.unizd.hr/42/1/Čelić\\_Roberta\\_završni\\_rad](http://www.uzda.unizd.hr/42/1/Čelić_Roberta_završni_rad)
3. Digitalna zbirka za studente s posebnim potrebama Filozofskog fakulteta u Zagrebu [citirano: 2014-05-26]. Dostupno na: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/>
4. Dolnick, Edvard: Gluhi kao posebna kultura. Hrvatski savez osoba oštećena sluha. Zagreb, 1993. Dostupno na: <http://www.crodeafweb.org/> [citirano: 2015-03-13].
5. Fajdetić, A. ...[et al.]; urednica Kiš-Glavaš, L. Opće smjernice: Studenti s invaliditetom. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 2012. Str. 1.
6. Frajtag, Sanja. [Hrvatska knjižnica za slijepe – odjeli i usluge](#) // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 63-75. Dostupno i na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=120444](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=120444) [citirano: 2014-05-23].
7. Gabriel, D. M.; Čelić-Tica, V. Knjižnične usluge za osobe koje ne mogu čitati standardni tisak u Hrvatskoj s aspekta Komisije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskoga knjižničarskog društva. // Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne : stanje i perspektive : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović“ Koprivnica, 2013. Str. 31-39.
8. Gabriel, D. M. et al. Knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. // 32. skupština Hrvatskoga knjižničarskog društva : nova pomagala za novo tisućljeće : Lovran, 20. - 23. rujna 2000. : radni materijali. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2000. Str. 36-37.
9. Horvat, Aleksandra. Uključivanje u društvo: što može učiniti knjižnica.// Slobodan pristup informacijama : 2. i 3. okrugli stol : zbornik radova. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004

10. Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir. <http://www.dodir.hr/brajica.php#.VM0qVC4xIxI> [citirano: 2015-02-27].
11. Hrvatski savez slijepih. Slijepe osobe. Dostupno na: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/kategorija/slijepe-osobe-100> [citirano: 2015-02-27].
12. Hrvatski savez slijepih. Slijepe osobe. Dostupno na: <http://www.savez-slijepih.hr/hr/clanak/3-brajica-pismo-slijepih-osoba-specificni-rehabilitacijski-program-osnovni-obrazovni-medij-komunikacijski-medij-ili-kurikulum-266> [citirano: 2015-02-27].
13. Indir, Ida. IFLA-ine smjernice za narodne knjižnice. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012), 124-132. Dostupno i na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id\\_clanak\\_jezik=137975](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=137975) [citirano: 2015-01-22].
14. [In-Portal.hr](http://www.in-portal.hr/). [citirano: 2014-05-29]. Dostupno na: <http://www.in-portal.hr/>
15. Irvall, Birgitta. Pristup knjižnicama za osobe s invaliditetom: lista za (samo)procjenu / prevela Irena Kranjec. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2008. [citirano: 2014-05-22]. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/399>
16. Ivasović, Vesna; Andrijević Gajić, Lidija. Gluho/nagluho dijete u redovnom obrazovnom sustavu problem ili izazov. Zagreb: Hrvatski savez gluhih i nagluhih, 2008. Str. 24.
17. Kavanagh, Rosemary; Beatrice Christensen. Knjižnice za slijepe u informacijsko doba: smjernice za razvoj službi i usluga. Zagreb: HKD, 2006.
18. Kiš-Glavaš. Ulazak u sustav visokog obrazovanja. Podrška mladima s posebnim potrebama nakon stjecanja stručne spreme, Zagreb, 8. prosinca, 2006.
19. Komisija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama Hrvatskog knjižničkog društva: plan i program rada. [citirano: 2014-05-28]. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr>
20. Maravić, J. Cjeloživotno učenje // Edupoint – časopis o primjeni informacijskih tehnologija u obrazovanju. Dostupno na: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/5> [citirano: 2015-05-22].
21. Panella, Nansy Mary. Pojmovnik stručnih izraza i definicija: sekcija za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2014. [citirano: 2014-05-26]. Dostupno na: [www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552)

22. Pojmovnik stručnih izraza i definicija Sekcije za knjižnične usluge za osobe s posebnim potrebama. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2013. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/1552> [citirano: 2015-02-12].
23. Prijedlog Zakona o knjižnicama i knjižničnoj djelatnosti [citirano: 2014-05-29]. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/280>
24. Projekti – Udruga gluhoslijepih osoba grada Splita [citirano: 2014-05-28]. Dostupno na: [http://osjet.org/?page\\_id=18](http://osjet.org/?page_id=18)
25. Rismondo, Mihovil. Invalidnost i invaliditet: Definiranje, sličnosti i razlike. Dostupno i na: [www.mirovinsko.hr/UserDocsImages/.../072-079.pdf](http://www.mirovinsko.hr/UserDocsImages/.../072-079.pdf) [citirano: 2015-01-22]. Str.73.
26. Sabolović-Krajina, Dijana; Ljiljana Vugrinec; Danijela Petrić. [Knjižnična usluga za slijepe i slabovidne u Knjižnici i čitaonici „Fran Galović“ Koprivnica](#). // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 76-92. Dostupno i na: [http://hrcak.srce.hr/index.php?show=toc&id\\_broj=6531](http://hrcak.srce.hr/index.php?show=toc&id_broj=6531) [citirano: 2014-05-22].
27. Savjetovanje za narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj (1;2003;Split). Hrvatske narodne knjižnice u svjetlu IFLA-inih smjernica: zbornik radova / uredile Tihana Pavičić i Jadranka Slobodanac. Zagreb: Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2004.
28. Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija / Jesus Lau, predsjednik IFLA-ine Sekcije za informacijsku pismenost. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2011.
29. Smjernice za knjižnične službe i usluge za gluhe / uredio John Michael Day. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
30. Studentski savjetovanišni centar. Sveučilište u Rijeci. Dostupno na: <http://www.ssc.uniri.hr/hr/> [citirano: 2015-03-15].
31. Špiranec, Sonja. Informacijska pismenost-ključ za cjeloživotno učenje, 2003. Edupoint : časopis o primjeni informacijskih tehnologija u obrazovanju [citirano: 2015-01-16]. Dostupno na: <http://edupoint.carnet.hr/casopis/17/clanci/1.html>
32. Špiranec, Sonja; Mihaela Banek Zorica. Informacijska pismenost : teorijski okvir i polazište. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2008.

33. Špiranec, Sonja; Lasić-Lazić, Jadranka. Obrazovna uloga knjižnica: priprema građana za Europu znanja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 48, 1 (2005). Dostupno na: [www.hkdrustvo.hr/datoteke/141/.../God.48\(2005\).br...](http://www.hkdrustvo.hr/datoteke/141/.../God.48(2005).br...) [citirano: 2015-05-23].
34. Tronbacke, Bror Ingemar. Smjernice za građu laganu za čitanje. Zagreb: Hrvatsko knjižnično društvo, 2005.
35. Tupek, Amelija. Digitalizacija za slijepe i slabovidne osobe: potrebe i mogućnosti. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 2(2010), 105-116. Dostupno i na: <http://www.google.hr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.hkdrustvo.hr%2Fdatoteke%2F888%2Fvbh%2FGod.53%25> [citirano: 2015-03-11]. Str. 111.
36. Zakon o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom. Dostupno na: <http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/232633.html> [citirano: 2015-01-22].
37. Zakon o knjižnicama. // Narodne novine, 105/1997. i 5/1998. Dostupno i na: <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/267274.html> [citirano: 2014-05-29].
38. Žic, Andrija. Mrvice znanja o gluhima: gluhi na radu. Zagreb: Hrvatski savez gluhih i nagluhih, 1999. Dostupno na: <http://www.crodeafweb.org/> [citirano: 2015-03-12].

## Prilog 1

Anketni upitnik

Link anketnog upitnika:

[https://docs.google.com/forms/d/1l2BdGSHb2nWUuJxHzSHu\\_J6W3cSV7GA9dwHyMBzNri0/edit#](https://docs.google.com/forms/d/1l2BdGSHb2nWUuJxHzSHu_J6W3cSV7GA9dwHyMBzNri0/edit#)

### **ANKETA O RAZINI ZADOVOLJSTVA KORISNIKA S INVALIDITETOM USLUGAMA „GRADSKE KNJIŽNICE RIJEKA“ I OSTALIH KNJIŽNICA**

Za potrebu izrade diplomskog rada na Filozofskom fakultetu u Zagrebu, Odsjeka informacijskih i komunikacijskih znanosti, na temu **Informacijska pismenost osoba s invaliditetom**, molim Vas da odvojite nekoliko minuta svoga vremena i ispunite ovaj anketni upitnik. - Anketa je anonimna. Sastoji od dva dijela: prvi dio istražuje razinu zadovoljstva korisnika s invaliditetom uslugama **Gradske knjižnice Rijeka, Ogranak “Zamet” i ostalih knjižnica**, a drugi dio razinu informacijske pismenosti (sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija) osoba s invaliditetom.

[danielagerbac@gmail.com](mailto:danielagerbac@gmail.com)

**Daniela Gerbac-Bobuš**

*Svoj izbor tvrdnje i odgovora na pitanje označite tako da prekrižite kvadratić.*

#### **1. Starosna dob**

- ☐ 16-25 godina
- ☐ 26-45 godina
- ☐ 46-65 godina
- ☐ više od 65 godina

#### **2. Spol**

☐ muški

☐ ženski

**3. Stupanj obrazovanja?**

☐ OŠ

☐ SŠ

☐ VŠS

☐ VSS

**4. Najčešći razlog Vašeg korištenja knjižničnih usluga u knjižnici?**

☐ posudba za slobodno vrijeme

☐ posudba radi obrazovanja

☐ posudba radi aktualnih informacija

☐ nešto drugo \_\_\_\_\_

**5. Koliko ste dugo korisnik knjižničnih usluga?**

☐ nekoliko mjeseci

☐ godinu dana

☐ 5 godina

☐ više od 10 godina

**6. Koliko često koristite knjižnične usluge?**

☐ jednom na tjedan



- ☐ jednom mjesečno
- ☐ nekoliko puta godišnje
- ☐ manje od jednom godišnje

**7. Pri korištenju opreme za osobe s invaliditetom koristite li pomoć knjižničarke?**

- ☐ uvijek
- ☐ često
- ☐ ponekad
- ☐ nikad

**8. Jeste li zadovoljni knjižničnim uslugama za osobe s invaliditetom koje pruža Gradska knjižnica Rijeka, Ogranak "Zamet"?**

- ☐ izuzetno sam zadovoljan/na
- ☐ zadovoljan/na sam
- ☐ djelomično sam zadovoljan/na
- ☐ nisam zadovoljan/na

(navedite što biste promijenili ako niste zadovoljni)

---

---

**9. Kako biste ocijenili opremljenost knjižnice čiji ste korisnik?**

- ☐ 5-odlična
- ☐ 4-vrlo dobra
- ☐ 3-dobra
- ☐ 2-dovoljna
- ☐ 1-nedovoljna

**10. Slažete li se da bi se sve knjižnice trebale opremiti dodatnim pomagalicama za osobe s invaliditetom?**

☐ da, slažem se

☐ ne znam

☐ ne, ne slažem se

**11. Ukoliko imate, molim Vas da navedete svoje prijedloge poboljšanja usluga u knjižnici za osobe s invaliditetom, odnosno prijedloge za unapređenje istih.**

---

---

**ANKETA O RAZINI INFORMACIJSKE PISMENOSTI (SPOSOBNOSTI PRONALAZENJA, VREDNOVANJA I KORIŠTENJA INFORMACIJA) OSOBA S INVALIDITETOM**

**1. Kako najčešće dolazite do aktualnih informacija?**

☐ iz novina i časopisa

☐ preko televizije i radija

☐ pomoću stručnih knjiga

☐ s internetskih stranica

**2. Koliko često uspijevate pronaći traženu informaciju?**

☐ uvijek

☐ vrlo često

☐ ponekad

☐ nikad

**3. Koristite li internet u knjižnici?**

☐ uvijek

☐ vrlo često

☐ ponekad

☐ nikad

**4. Slažete li se s tvrdnjom da osobe s invaliditetom imaju adekvatan pristup informacijama?**

☐ da, slažem se

☐ djelomično, se slažem

☐ ne

**5. Mogu li usluge koje pružaju knjižnice pridonijeti poboljšanju Vaših sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija?**

☐ da

☐ djelomično

☐ ne

**6. U kojoj mjeri usluge koje pružaju knjižnice pridonose poboljšanju Vaših sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija?**

☐ znatno

☐ neznatno

☐ nimalo

**7. Koliko su Vam važne vještine pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija u svakodnevnom životu?**

☐ jako su važne

☐ važne su

☐ malo su važne

☐ nisu važne

**8. Kako ocijenjujete svoju vještinu pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija?**

☐ 5 - odlično

☐ 4 - vrlo dobro

☐ 3 - dobro

☐ 2 - dovoljno

☐ 1 - nedovoljno

**9. Je li Vama uvođenje računala u knjižnice za osobe s invaliditetom olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija?**

☐ da, znatno je olakšalo

☐ olakšalo je

☐ malo, je olakšalo

☐ ne, nije olakšalo

**10. U kojoj mjeri Vam je uvođenje računala u knjižnice za osobe s invaliditetom olakšalo pronalaženje, vrednovanje i korištenje informacija?**

- ☐ znatno
- ☐ neznatno
- ☐ nimalo

**11. Što mislite da bi doprinijelo Vašoj sposobnosti pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija? Navedite.**

---

---

**12. Najpouzdanijima smatrate informacije pronađene:**

- ☐ u novinama i časopisu
- ☐ preko televizije i radija
- ☐ pomoću stručnih knjiga
- ☐ na internetskim stranicama

**13. Oslanjate li se na jedan izvor za pronalaženje informacija?**

- ☐ uvijek
- ☐ često
- ☐ ponekad
- ☐ nikad

**14. Koliko vjerujete pronađenim informacijama?**

☐ uvijek

☐ često

☐ ponekad

☐ nikad

**Sljedeću tablicu popunite na način da na postavljeno pitanje dopišete odgovor i navedete izvor iz kojeg ste doznali odgovor jedan : novine/ časopisi, tv/radio, knjiga, internet.**

<b>Tražena informacija</b>	<b>Odgovor</b>	<b>Mjesto pronalaska odgovora</b> <b>NOVINE/ČASOPISI</b> <b>TV/RADIO</b> <b>KNJIGA</b> <b>INTERNET</b>
Kako se zove filmska nagrada za koju se dobiva zlatni kipić?		
Koji je nogometni klub u Hrvatskoj bio najbolji u 2014.godini?		
Kako se zove nogometaš koji je otišao iz Nogometnog kluba Rijeka početkom 2015. godine?		
Tko je napisao knjigu		

“Kradljivica knjiga”?		
Koji je zadnji snimljeni film Paula Walkera?		
Tko je pobijedio u televizijskom šou “Tvoje lice zvuči poznato”?		
Gdje su se održale zimske olimpijske igre 2014. god.?		

**HVALA NA SUDJELOVANJU!**

## **Sažetak**

Kratki sadržaj:

Informacijska pismenost uključuje sposobnost pronalaženja, vrednovanja i korištenja informacija. U modernom društvu informacijska pismenost postaje vrsta funkcionalne pismenosti i metakompetencija koja omogućava usvajanje novih vještina.

Osoba s invaliditetom prema Zakonu o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom jest osoba koja ima trajno ograničenje, smanjenje ili gubitak sposobnosti izvršenja neke fizičke aktivnosti ili psihičke funkcije nastale kao posljedica oštećenja zdravlja.

Dužnost je svakog knjižničara svim invalidnim osobama omogućiti da se osjećaju dobrodošlima u knjižnicu. Knjižničari moraju biti upoznati s karakteristikama pojedine invalidnosti i oblicima pristupa knjižničnoj građi invalidnih korisnika. Knjižnice pri stvaranju svojih službi i usluga moraju računati na cjelokupno stanovništvo, naročito trebaju osigurati jednakost u pristupu, zatim službe moraju biti podjednako dostupne, što zapravo podrazumijeva da nitko ne smije biti u nepovoljnijem položaju.

Studentima s invaliditetom smatramo studente s oštećenjima vida i sluha, motoričkim poremećajima, tjelesnim invaliditetom, kroničnim bolestima, specifičnim teškoćama učenja (disleksija i ADHD) te studente s psihičkim bolestima i poremećajima. Svrstavajući studente u ovu skupinu, pokušava se ukazati na potrebu prilagodbe akademskih sadržaja njihovim mogućnostima i prezentirati neke primjere takvih prilagodbi.

Ključne riječi: informacijska pismenost, osobe s invaliditetom, knjižnične usluge za osobe s invaliditetom, oprema, istraživanje informacijske pismenosti studenata s invaliditetom.



## Summary

### Synopsis:

Information literacy includes finding, evaluating and using information. In modern society, information literacy becomes a kind of functional literacy and meta-competence that allows the acquisition of new skills.

According to the Law on the Croatian Registry of Persons with Disability a person with disability is a person who has a permanent limitation, decrease or loss of the ability to do physical or mental activities as a result of a damage health.

Therefore, the duty of every librarian is to permit to all disabled persons to feel welcome in the library. Librarians need to be familiar with the characteristics of individual disability and ways of access to library materials and services for users with disabilities. Libraries, in the creation of their services and providers, must count on the entire population. In particular, they should ensure equality of access and services must be equally available, meaning that no one should be disadvantaged.

Students with disabilities are considered students with visual and hearing impairments, motor disabilities, physical disabilities, chronic illnesses, specific learning disabilities (such as dyslexia and ADHD) and students with mental illnesses and disorders. Classifying students in this group, we try to point out the need to adjust the academic contents for their capabilities and present some examples of such adjustments.

Keywords: information literacy, people with disabilities, library services for people with disabilities, equipment, research on the information literacy skills of students with disabilities.

## **Životopis**

Daniela Gerbac-Bobuš rođena je u Rijeci 18. listopada 1969. godine. Završetkom gimnazije u Rijeci upisuje na tadašnjem Pedagoškom fakultetu u Rijeci studij razredne nastave, koji je diplomirala 1991. godine i stekla zvanje učiteljice. Od 2004. godine stalno je zaposlena u Osnovnoj školi "Belvedere" u Rijeci kao učiteljica.

S obzirom na ljubav prema sceni, knjizi, pisanju tekstova za djecu, godinama sudjeluje na scenskim nastupima i natjecanjima, bavi se lutkarstvom te mnoge sadržaje slikovnica pretvara u predstave. Godine 2012. upisuje Izvanredni diplomski studij bibliotekarstva na Odsjeku za informacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

---